

ЗБІРНИК ПРИКЛАДІВ НОРМАТИВНИХ ДОКУМЕНТІВ, необхідних для ефективного функціонування мобільних центрів надання адміністративних послуг



Цей збірник підготовлено в межах Програми ООН із відновлення та розбудови миру за фінансової підтримки Уряду Канади.

Автор: Олександр Андрєєв, Заслужений економіст України, експерт з питань надання адміністративних послуг, дозвільної системи та ліцензування у сфері господарської діяльності, національний консультант Програми ООН із відновлення та розбудови миру.

Мета збірника – забезпечення органів місцевого самоврядування прикладами нормативних рішень щодо запровадження надання адміністративних послуг через пересувні віддалені робочі місця – мобільні ЦНАПи та мобільні адміністратори. Основні правові та організаційні засади функціонування системи надання адміністративних послуг визначено Законом України «Про адміністративні послуги». Для його реалізації прийнято низку постанов та розпоряджень Кабінету Міністрів України, інших нормативно-правових та методичних документів.



Постановою Кабінету Міністрів України від 14.08.2019 №714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року №118 і від 1 серпня 2013 року №588» було внесено зміни до [Примірного положення про центр надання адміністративних послуг](#)¹, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 №118, а також [Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг](#)², затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 №588. Зокрема зазначеними змінами передбачено можливість організації обслуговування громадян за допомогою пересувних віддалених робочих місць адміністраторів/-ок (мобільних ЦНАПів).

У Збірнику надано тексти проєктів/прикладів нормативних актів (рішень), які рекомендується приймати для забезпечення ефективної роботи мобільних ЦНАПів та адміністраторів/-ок, що обслуговують суб'єктів звернення за допомогою мобільних кейсів.

Думки, висновки чи рекомендації, викладені в цьому документі, належать автору і не обов'язково відображають погляди ООН та Уряду Канади.

Наповнення цієї публікації викладено у редакторській версії комунікаційного відділу Програми ООН із відновлення та розбудови миру із дотриманням вимог оновленого українського правопису та із урахуванням спеціалізованої термінології Програми. Викладені документи не трактуються як оригінальні нормативно-правові акти чи постанови, чинні версії можна переглянути за посиланнями у тексті.

Програму ООН із відновлення та розбудови миру реалізують чотири агентства ООН: Програма розвитку ООН (ПРООН), Структура ООН з питань гендерної рівності та розширення прав і можливостей жінок (ООН Жінки), Фонд ООН у галузі народонаселення (UNFPA) і Продовольча та сільськогосподарська організація ООН (ФАО).

Програму підтримують тринадцять міжнародних партнерів: Європейський Союз (ЄС), Європейський інвестиційний банк (ЄІБ), Посольство США в Україні, а також уряди Великої Британії, Данії, Канади, Нідерландів, Німеччини, Норвегії, Польщі, Швейцарії, Швеції та Японії.

ЗМІСТ

	ВСТУП	4
1	Схвалення/затвердження Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг на 2020 - 2022 роки	5
2	Зміни до Положення про Центр надання адміністративних послуг та Регламенту Центру надання адміністративних послуг	13
3	Організаційно-технічні вимоги до діяльності пересувних робочих місць адміністраторів/-ок Центру надання адміністративних послуг	45
4	Збільшення штатної чисельності адміністраторів/-ок та забезпечення водієм/-йкою	64
5	Внесення змін до посадових інструкцій адміністраторів/-ок	71
6	Затвердження Єдиних вимог (Стандарту) до якості обслуговування відвідувачів Центру надання адміністративних послуг	72
7	Затвердження інформаційних та технологічних карток	99
8	Угоди про співпрацю з суб'єктами надання адміністративних та інших публічних послуг	109
9	Оцінка компетентності працівників/-ць (адміністраторів/-ок) мобільного ЦНАПу (анкета)	114
10	Комплексний гендерний підхід в роботі ЦНАПу	118

ВСТУП

Основним нормативним документом у діяльності Центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП, Центрів) і адміністраторів/-ок, є Закон України «Про адміністративні послуги». Цей закон визначає правові засади реалізації прав, свобод і чинних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг.

Основні вимоги щодо функціонування ЦНАПу та діяльності адміністраторів/-ок визначено, зокрема Примірним положенням про центр надання адміністративних послуг, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 №118, а також Примірним регламентом центру надання адміністративних послуг, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 №588.



Постановою Кабінету Міністрів України від 14.08.2019 №714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року №118 і від 1 серпня 2013 року №588», було внесено зміни до [Примірного положення про центр надання адміністративних послуг](#)¹, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 №118, а також [Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг](#)², затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 №588. Зокрема зазначеними змінами передбачено можливість організації обслуговування громадян за допомогою пересувних віддалених робочих місць адміністраторів/-ок (мобільних ЦНАПів).

Запровадження такої форми обслуговування населення потребує чіткого унормування взаємовідносин між суб'єктами звернень, центрами надання адміністративних послуг, адміністраторами/-ками та суб'єктами надання адміністративних послуг. Крім того, діяльність мобільного ЦНАПу потребуватиме й відповідного матеріально-технічного та кадрового забезпечення.

З метою забезпечення організаційно-правових заходів для запровадження обслуговування населення за допомогою мобільного ЦНАПу (в тому числі мобільного кейсу) та налагодження ефективної його діяльності було розроблено Збірник прикладів нормативних документів, необхідних для ефективного функціонування мобільних центрів надання адміністративних послуг.

У Збірнику, крім відповідних коментарів та рекомендацій, пропонуються приклади (проекти) документів, які можуть стати корисними під час підготовки проектів рішень місцевих рад, їх виконавчих органів тощо, під час організації функціонування відповідних пересувних віддалених робочих місць адміністраторів/-ок.

* Під час підготовки збірника також бралися до уваги документи, розроблені Офісом реформи адміністративних послуг (Проект EDGE, Canada) та Програмою «U-LEAD з Європою».

1

Схвалення/затвердження Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг на 2020–2022 роки

Будь-яка системна робота з розвитку певної діяльності повинна починатися з формування бачення розвитку, основних завдань та планів. Запровадження надання адміністративних та інших публічних послуг через мобільні ЦНАПи також передбачає зміну підходу до надання послуг. Зокрема потребує перегляду чинних процедур та налагодженої взаємодії між Центром та суб'єктами надання адміністративних послуг, а також формування нових процесів взаємодії зі споживачами послуг (суб'єктами звернень).



УКРАЇНА
_____ МІСЬКА РАДА

РІШЕННЯ (проект)

00.00.2020

№ 0/00-000

М. _____

Про затвердження Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг на 2020 – 2022 роки

З метою розвитку системи надання адміністративних послуг у _____ об'єднаній територіальній громаді, створення максимально ефективного функціонування, розвитку та матеріально-технічного забезпечення Центру надання адміністративних послуг, забезпечення широкого доступу мешканців громади до адміністративних та інших публічних послуг, виконання Закону України «Про адміністративні послуги» та інших нормативно-правових актів, що регулюють питання надання адміністративних послуг, керуючись статтею 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг на 2020-2022 роки (далі – Концепція) – додається.
2. Виконавчому комітету _____ міської ради забезпечити виконання Концепції на території _____ об'єднаної територіальної громади.
3. Це рішення набирає чинності з моменту його оприлюднення.
4. Координацію з виконання цього рішення покласти на заступника/-цю міського/-ї голови з питань діяльності виконавчих органів ради, відповідно до розподілу обов'язків керівництва виконкому.

Міський/-а голова

ПІБ

КОНЦЕПЦІЯ розвитку системи надання адміністративних послуг на 2020-2022 роки

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Концепцію розроблено відповідно до Законів України «Про місцеве самоврядування», «Про адміністративні послуги», «Про звернення громадян», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про захист персональних даних», «Про запобігання корупції» та інших нормативно-правових актів.

МЕТА КОНЦЕПЦІЇ

Одним із актуальних завдань, що постає перед міською радою, є потреба в розвитку та підтримці довіри громадян до органів місцевого самоврядування. Складовою цього напрямку є своєчасне, повне та якісне надання адміністративних та інших публічних послуг населенню.

Метою розробки, затвердження та реалізації цієї Концепції є створення рівних умов для надання мешканцям громади, незалежно від статі, віку та фізичних можливостей необхідних адміністративних та інших публічних послуг зручним та доступним способом.

ЗАВДАННЯ КОНЦЕПЦІЇ

Завдання цієї Концепції:

- забезпечити отримання громадою повноважень з надання усіх адміністративних послуг, необхідних громадянам та суб'єктам господарювання, які делеговані або можуть бути делеговані державою органам місцевого самоврядування відповідного рівня;
- перетворити ЦНАП на центр із комфортними для обслуговування суб'єктів звернення та належними для роботи посадових осіб органу місцевого самоврядування умовами;
- забезпечити доступні та безбар'єрні умови отримання адміністративних та інших публічних послуг усіма мешканцями об'єднаної територіальної громади (ОТГ), зокрема завдяки відкриттю територіальних підрозділів ЦНАПу в адміністративних центрах колишніх сільських та селищних рад, інших найбільших населених пунктах (районах, мікрорайонах населених

пунктів тощо); створити віддалені робочі місця адміністраторів/-ок (пересувні – шляхом запровадження функціонування мобільного ЦНАПу); залучити старостів до надання адміністративних послуг та впровадження інформаційних технологій;

- забезпечити гендерну рівність та інклюзивність функціонування ЦНАПу;
- запровадити проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг;
- залучити населення до висвітлення інформації про ЦНАП та його діяльність;
- розширити Перелік адміністративних та інших публічних послуг, що надаються через ЦНАП.

ПОТОЧНИЙ (ВИХІДНИЙ) СТАН

Реалізація цієї Концепції спрямована на вирішення наступних проблем:

- отримання мешканцями громади більшості необхідних адміністративних та інших публічних послуг, що здійснюються переважно в районному центрі, в різних органах виконавчої влади;
- необлаштовані умови для роботи працівників/-ць ЦНАПу та обслуговування суб'єктів звернення в ньому, приміром, відсутність належних умов для очікування, зокрема для окремих груп громадян, як-от відвідувачів з дітьми тощо;
- відсутність належних умов доступу до адміністративних та інших публічних послуг в ОТГ для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення;
- недостатнє матеріально-технічне забезпечення виконавчих органів місцевої ради, зокрема нестача відповідного технічного обладнання, меблів, програмного забезпечення для організації ефективної роботи;
- обмежені години прийому в окремих спеціалістів та інших посадових осіб виконавчих органів міської ради;
- складність залучення персоналу, що відповідає вимогам встановленим законодавством, для надання окремих адміністративних послуг, зокрема у сфері державної реєстрації прав на нерухоме майно, видачі відомостей з Державного земельного кадастру;
- недостатні знання та навички в окремих спеціалістів виконавчих органів місцевої ради, що надають адміністративні послуги;
- відсутність єдиної системи взаємодії органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування щодо надання адміністративних послуг;
- низький організаційний та технічний рівень комунікації між суб'єктами надання адміністративних послуг;
- відсутність відкритої та зрозумілої інформації щодо надання адміністративних послуг;
- відсутність дієвого моніторингу якості надання адміністративних послуг;

-
- незручність, а іноді й неможливість отримання адміністративних послуг мешканцями віддалених від центру громади населених пунктів.

ЗАПЛАНОВАНІ ЗАХОДИ (ШЛЯХИ РОЗВ'ЯЗАННЯ НАЯВНИХ ПРОБЛЕМ)

Для досягнення мети цієї Концепції та усунення наявних проблем, буде проведено наступні заходи:

- отримання місцевою радою повноважень у сфері реєстрації прав на нерухоме майно, реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, надання витягів з Державного земельного кадастру;
- розширення Центру надання адміністративних послуг за рахунок утворення територіальних підрозділів ЦНАПу в адміністративних центрах колишніх сільських та селищних рад, за можливості – в інших найбільших населених пунктах (районах, мікрорайонах населених пунктів тощо), відкриття віддалених робочих місць адміністратора/-ки (пересувних, зокрема за рахунок запровадження функціонування мобільного ЦНАПу), залучення до надання окремих адміністративних послуг старостів;
- забезпечення ЦНАПу належним приміщенням (зокрема комфортною зоною обслуговування та очікування, туалетною кімнатою з обладнаним столиком для сповивання, дитячим куточком та місцями для тимчасового розміщення дитячих та інвалідних візочків), технікою, меблями, програмним забезпеченням тощо;
- забезпечення безбар'єрного доступу до приміщення ЦНАПу для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, батьків з дитячими візочками;
- забезпечення ЦНАПу достатньою кількістю персоналу, здійснення регулярних заходів з навчання та підвищення кваліфікації, зокрема щодо політики недискримінації;
- організація надання через ЦНАП усіх адміністративних послуг, які належать до власних та делегованих повноважень місцевої ради, зокрема з реєстрації актів цивільного стану, реєстрації місця проживання тощо;
- ґрунтовне опрацювання питання та вжиття заходів для надання через ЦНАП послуг з видачі паспорта громадянина України та закордонного паспорта, а також надання широкого переліку адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, пенсійного забезпечення; надання послуг підприємствам-монополістам у сферах енерго-, водо- та теплозабезпечення;
- обслуговування в обґрунтованих випадках суб'єктів звернення з інвалідністю з виїздом до їхніх населених пунктів та/або помешкання (зокрема з використанням мобільного кейсу, що буде складовою мобільного ЦНАПу);
- затвердження Стандарту якості обслуговування відвідувачів ЦНАПу та запровадження моніторингу якості надання адміністративних послуг на регулярній основі;
- проведення відповідних консультацій та необхідних дій для отримання доступу до реєстрів

-
- у сфері реєстрації прав на нерухоме майно, реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, надання витягів з Державного земельного кадастру;
 - впровадження інформаційних технологій при наданні послуг, а також інтеграція з інформаційними системами органів державної влади, розширення переліку електронних послуг;
 - удосконалення та модернізація сторінки (розділу) «ЦНАП» на офіційному вебсайті міської ради чи ОТГ;
 - створення належної системи інформування громади про адміністративні послуги та роботу ЦНАПу, зокрема через вебсторінку «ОТГ/ЦНАП», сторінку в соціальних мережах;
 - створення належних умов для оплати адміністративного збору за надання адміністративних та інших публічних послуг безпосередньо в приміщенні ЦНАПу, його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях (пересувних – мобільному ЦНАПі);
 - розширення спектру супутніх послуг, що надаватимуться в приміщенні ЦНАПу.

У рамках проведення зазначених заходів використовуватимуться також механізми:

- співробітництва територіальних громад (спільного надання окремих адміністративних послуг тощо);
- узгоджених рішень з органами виконавчої влади для надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, реєстрації земельних ділянок, пенсійного забезпечення, фіскальної служби, організації оперативного документообігу з такими органами.

Крім того, з метою реалізації Концепції буде проведено наступні організаційні заходи:

- утворення постійної робочої групи з питань надання адміністративних послуг та модернізації ЦНАПу, зокрема із залученням депутатів міської ради, представників/-ць різних груп громадськості з метою врахування гендерного підходу та потреб окремих категорій населення;
- вивчення кращих практик організації надання адміністративних послуг в Україні;
- створення дієвої системи зворотного зв'язку з суб'єктами звернень та громадою загалом, розгляду пропозицій та зауважень громадян щодо організації надання адміністративних та інших публічних послуг у громаді, в тому числі при формуванні (розширенні) Переліку послуг для ЦНАПу, при плануванні облаштування ЦНАПу, впровадженні суттєвих новацій у його роботі та щорічному оцінюванні персоналу;
- щорічне звітування перед міською радою та громадою щодо реалізації цієї Концепції та виконання щорічних планів (програми) її впровадження.
- питання забезпечення гендерної рівності має стати наскрізним питанням функціонування ЦНАПу.

Усі заходи будуть плануватися та впроваджуватися з урахуванням найкращих стандартів та практик гендерної політики, антикорупційної політики, політик захисту навколишнього середовища та енергоощадження.

ВИТРАТИ ТА ДЖЕРЕЛА ЇХНЬОГО ПОКРИТТЯ

Для покриття витрат на створення ЦНАПу буде використано надходження до місцевого бюджету у вигляді плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір); інші кошти місцевого бюджету; державну субвенцію на розвиток інфраструктури ОТГ; кошти проєктів міжнародної технічної допомоги та інші дозволені законодавством джерела.

Оцінювання фінансових ресурсів, необхідних для реалізації Концепції (з обґрунтуванням їхніх обсягів), буде проведено після розробки відповідного Плану заходів та кошторису та обговорення з мешканцями громади.

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ

Від реалізації Концепції очікуються наступні результати:

для громадян та суб'єктів господарювання – отримання усіх (більшості) необхідних адміністративних та інших публічних послуг у громаді, в комфортних, доступних та безбар'єрних умовах у належному ЦНАПі, зокрема у його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях (пересувних);

для працівників/-ць ЦНАПу та інших посадових осіб, долучених до надання адміністративних послуг – належні умови роботи, регулярні заходи з підвищення кваліфікації;

для громади загалом – прозорі умови надання адміністративних та інших публічних послуг, покращений інвестиційний клімат, надходження до місцевого бюджету за надання адміністративних та інших публічних послуг.

Наші очікувані стандарти:

- усі мешканці громади не більше ніж через 3 роки з дня ухвалення цієї Концепції матимуть доступ до основного офісу ЦНАПу чи його територіального підрозділу або віддаленого робочого місця адміністраторів/-ок (мобільного ЦНАПу) на відстані не більше 5-10 км;
- організація роботи ЦНАПу не менше 35 приймальних годин протягом тижня без перерви на обід, а також робота ЦНАПу до 20:00 не менше одного дня на тиждень та, за потреби, у суботу;
- надання найважливіших адміністративних послуг за інтегрованим підходом та моделлю життєвих ситуацій («народження», «шлюб», «паспорт», «житлова субсидія», «вихід на пенсію» тощо);
- можливість оплати платних адміністративних послуг безпосередньо у приміщенні ЦНАПу, його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях (мобільному ЦНАПі), зокрема з використанням банківського POS-терміналу;
- можливість отримати довідкову інформацію щодо адміністративних та інших публічних послуг телефоном, електронною поштою або через соцмережі / месенджери протягом усіх робочих годин міської ради, а онлайн – шляхом розміщення вичерпної інформації на вебсторінці – цілодобово.

КООРДИНАЦІЯ ТА КОНТРОЛЬ ЗА РЕАЛІЗАЦІЄЮ КОНЦЕПЦІЇ

Координацію дій щодо реалізації Концепції здійснює керівництво ЦНАПу, яке подає на розгляд профільних постійних комісій міської ради інформацію про:

- розміри та потребу фінансування діяльності ЦНАПу, а також заходів, спрямованих на його розвиток;
- розміри фінансових надходжень до бюджетів різних рівнів від наданих адміністративних послуг;
- пропозиції щодо доцільності включення або виключення адміністративних послуг із затвердженого для ЦНАПу Переліку послуг;
- пропозиції з кадрових питань;
- пропозиції щодо доцільності продовження тих чи інших заходів, включення додаткових заходів, завдань тощо;
- удосконалення роботи ЦНАПу.

Поточне звітування про реалізацію Концепції проводиться раз на пів року керівником/-цею ЦНАПу.

2

Зміни до Положення про ЦНАП та Регламенту ЦНАПу

Положення про Центр надання адміністративних послуг та Регламент такого Центру, що затверджуються рішенням відповідної ради або райдержадміністрації, є обов'язковими документами, які приймаються на підставі Примірних положень про ЦНАП та регламенту ЦНАПу, затверджених постановами Кабінету Міністрів України відповідно, від 20.02.2013 №118 (зі змінами) та від 01.08.2013 №588 (зі змінами).

Саме в цих документах містяться основоположні вимоги й норми створення та функціонування центрів надання адміністративних послуг, у тому числі – функціонування мобільних ЦНАПів.

Останніми змінами до зазначених нормативно-правових актів, внесеними постановою Кабінету Міністрів України від 14.08.2019 №714, унормовується питання створення та функціонування територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора/-ки ЦНАПу (зокрема пересувного, тобто мобільного), а також питання діяльності старост щодо надання ними адміністративних послуг.

Такі зміни забезпечили наближення адміністративних послуг до громадян та бізнесу (особливо віддалених населених пунктів районів або об'єднаних територіальних громад), зокрема шляхом скорочення витрат часу на отримання послуг, забезпечення обслуговування громадян, що за життєвими обставинами не можуть самостійно пересуватися, «вдома».

Відповідно, для забезпечення приведення чинних Положення та Регламенту ЦНАПу до вимог постанови Кабінету Міністрів України від 14.08.2019 №714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року №118 та від 1 серпня 2013 року №588», необхідно внести відповідні зміни до зазначених документів, у тому числі викладення їх у новій редакції.



_____ МІСЬКА РАДА

РІШЕННЯ

00.00.2020 № 0/00-00

М. _____

**Про внесення змін до рішення міської
ради від _____ 201__ р. № _____
«Про затвердження Положення про Центр
надання адміністративних послуг»**

З метою покращення якості надання адміністративних послуг та приведення Положення про Центр надання адміністративних послуг у відповідність до вимог Примірного положення про центр надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року №118 (зі змінами), а також керуючись статтями 25, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Внести зміни до Положення про Центр надання адміністративних послуг, затвердженого рішенням міської ради від _____ 201__ № _____, виклавши його у новій редакції (додається).
2. Контроль за виконанням цього рішення покласти на

Міський/-а голова

ПІБ

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення міської ради від _____
2019 № _____

(у редакції згідно з рішенням
міської ради від _____202__ № __)

ПОЛОЖЕННЯ

про Центр надання адміністративних послуг

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Положення про Центр надання адміністративних послуг (далі – Положення) розроблено відповідно до законів України «Про адміністративні послуги» (зі змінами), «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» (зі змінами), «Про місцеве самоврядування в Україні» (зі змінами), з урахуванням вимог постанови Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 №118 «Про затвердження Примірною положення про центр надання адміністративних послуг» (зі змінами).

1.2 Центр надання адміністративних послуг (далі – Центр) утворюється як постійно діючий робочий орган при виконавчому комітеті _____ міської ради, з метою забезпечення реалізації прав і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг у межах міста _____ і _____ об'єднаної територіальної громади (далі – Громада).

Згідно з Законом України «Про адміністративні послуги», Центр надання адміністративних послуг – це постійно діючий робочий орган АБО структурний підрозділ місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, що зазначений у частині другій цієї статті, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора/-ку шляхом його/її взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. Тому в п.1.2 необхідно зазначити ту форму роботи ЦНАПу, яку обрано при його створенні.

1.3 З метою здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності Центру у структурі _____ міської ради та її виконавчих органів, утворено відділ з питань _____ (далі – Відділ), на який покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальності за організацію діяльності Центру.

1.4 З метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг, створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень, за рішенням _____ міської ради у межах міста та/або громади можуть утворюватися територіальні підрозділи Центру або віддалені

робочі місця адміністраторів/-ок (у тому числі пересувні), які забезпечують надання адміністративних послуг відповідно до затвердженого міською радою Переліку адміністративних послуг.

1.5 Центром забезпечується надання адміністративних послуг через адміністратора/-ку шляхом його/її взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.6 У цьому Положенні терміни вживаються у значенні, визначеному законами України «Про адміністративні послуги» та «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

1.7 Центр безпосередньо підпорядковується міському/-ій голові / заступнику/-ці міського/-ї голови з питань діяльності виконавчих органів ради, відповідно до розподілу обов'язків.

У п.1.7. підпорядкування Центру визначається відповідно до рішення місцевої ради

1.8 Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Донецької обласної ради, розпорядженнями голови _____ обласної державної адміністрації, керівника/-ці _____ обласної військово-цивільної адміністрації, міського/-ї голови, рішеннями _____ міської ради, її виконавчого комітету, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами, що регламентують діяльність у сфері надання адміністративних послуг та документів дозвільного характеру.

1.9 Центр під час виконання покладених на нього завдань, взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами або організаціями.

1.10 Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації Центру як постійно діючого робочого органу, приймається _____ міською радою.

2. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЦЕНТРУ

2.1 Основними завданнями Центру є:

- 1) організація надання адміністративних послуг у найкоротший термін та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;
- 2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг та покращення якості їхнього надання;
- 3) забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора/-ку.

2.2 Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи та віддалені робочі місця адміністратора/-ки, в тому числі пересувні (у разі утворення), визначається _____ міською радою.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи та віддалені робочі місця адміністратора/-ки, в тому числі пересувні (у разі утворення), суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади, визначається _____ міською радою та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

До адміністративних послуг також прирівнюються надання витягів і виписок із реєстрів, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, у результаті яких суб'єкту звернення, а також об'єкту, що перебуває в його/її власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт.

2.3 У Центрі, відповідно до рішення _____ міської ради, також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій та скарг, надання консультацій, прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг, укладення договорів і угод представниками/-цями суб'єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, що мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо).

2.4 У приміщенні, де розташовується Центр, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

Забороняється включати до супутніх послуг надання консультацій та інформації, пов'язаних з наданням адміністративних послуг, продаж бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративних послуг, а також надання допомоги в їхньому заповненні, формуванні пакета документів. Надання платних супутніх послуг суб'єктом надання адміністративних послуг, Центром надання адміністративних послуг забороняється.

2.5 Центр у місцях прийому суб'єктів звернень повинен бути облаштований інформаційними стендами, інформаційними терміналами та/або іншими засобами доведення інформації до суб'єктів звернення зі зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

За рішенням _____ міської ради можуть встановлюватися додаткові вимоги щодо обслуговування суб'єктів звернення, зокрема можливість надання суб'єктам звернення консультацій та інформації про хід розгляду їхніх заяв за допомогою засобів комунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку).

Встановлені вимоги щодо якості обслуговування суб'єктів звернення у Центрі не повинні погіршувати умов надання адміністративних послуг, визначених законом.

2.6 З метою вивчення громадської думки щодо ефективності роботи Центру та задоволеності якістю наданих адміністративних послуг, у ньому проводяться заходи щодо підтримки зв'язків із суб'єктами звернень у системі засобів двостороннього зв'язку:

- 1) соціологічні опитування шляхом анонімного анкетування;
- 2) опитування шляхом надсилання електронного звернення через офіційний вебсайт _____ міської ради або електронну скриньку Центру;
- 3) надання можливості залишити:
 - звернення через скриньку зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг;
 - відгуки у книзі відгуків та пропозицій Центру.

3. СТРУКТУРА ЦЕНТРУ

3.1 Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги у Центрі звертається до адміністратора/-ки (посадової особи виконкому _____ міської ради), який організовує надання адміністративних послуг.

3.2 Адміністратор/-ка призначається на посаду та звільняється з посади розпорядженням міського/-ї голови у встановленому законодавством порядку.

Кількість адміністраторів/-ок, які працюють у Центрі, визначається _____ міською радою.

3.3 Адміністратор/-ка має іменну печатку (штамп) із зазначенням його/її прізвища, імені, по-батькові та найменування Центру.

3.4 Основними завданнями адміністратора/-ки є:

3.4.1 надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг (зокрема документів дозвільного характеру);

3.4.2 прийом від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їхньої реєстрації та подання документів (їхніх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

3.4.3 видача або забезпечення надсилання через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення про можливість отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;

3.4.4 організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їхнього надання;

3.4.5 здійснення контролю за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг терміну розгляду справ та прийняття рішень;

3.4.6 надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;

3.4.7 складання протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

3.4.8 розгляд справи про адміністративні правопорушення та накладення стягнення;

3.4.9 здійснення інших повноважень відповідно до посадової інструкції.

3.5 Адміністратор/-ка має право:

3.5.1 безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їхнього управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку;

3.5.2 погоджувати документи (рішення) в інших державних органах та органах місцевого самоврядування, отримувати їхні висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення;

3.5.3 інформувати керівника/-цю Центру та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення терміну розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів для усунення виявлених порушень;

3.5.4 посвідчувати власним підписом та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги;

3.5.5 порушувати клопотання перед керівником/-цею Центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи Центру;

3.5.6 на методологічне забезпечення своєї діяльності уповноваженими органами.

3.6 Адміністратор/-ка організовує видачу документів дозвільного характеру з урахуванням вимог Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

3.7 Очолює Центр – начальник відділу з питань _____
_____ (далі – Керівник/-ця), на якого/-у покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності Центру.

Керівник/-ця Центру призначається на посаду та звільняється з посади розпорядженням міського/-ї голови.

3.8 Керівник/-ця Центру, відповідно до завдань, покладених на Центр:

3.8.1 здійснює керівництво роботою Центру, несе персональну відповідальність за організацію його діяльності;

3.8.2 організовує діяльність Центру, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності його роботи;

3.8.3 координує діяльність адміністраторів/-ок, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;

3.8.4 сприяє впровадженню прозорості, поліпшенню та підвищенню задоволеності замовників, наданню якісних послуг, забезпеченню надійного та результативного функціонування процесів, до яких залучений Центр;

3.8.5 розробляє Положення про Центр, координує діяльність адміністраторів/-ок, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;

3.8.6 організовує інформаційне забезпечення роботи Центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

3.8.7 сприяє створенню належних умов праці у Центрі, вносить пропозиції _____ міській раді та міському/-ій голові щодо матеріально-технічного забезпечення Центру;

3.8.8 розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів/-ок;

3.8.9 може здійснювати функції адміністратора/-ки;

3.8.10 виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та Положенням про Центр.

3.9 Керівник/-ця Центру у межах своїх повноважень має право:

3.9.1 отримувати в установленому законодавством порядку від підприємств, установ, організацій, незалежно від форм власності, фізичних осіб-підприємців, виконавчих органів _____ міської ради та інших служб інформаційні, довідкові, статистичні та інші матеріали у межах своєї компетенції;

3.9.2 на методологічне забезпечення своєї діяльності уповноваженими органами;

3.9.3 порушувати клопотання перед міським/-ою головою, заступником/-цею міського/-ї голови за розподілом обов'язків щодо вжиття заходів у частині забезпечення роботи Центру;

3.9.4 готувати пропозиції керівництву щодо вдосконалення роботи Центру, у тому числі щодо поліпшення його матеріально-технічного забезпечення.

4. ГРАФІК РОБОТИ ЦЕНТРУ

4.1 Місцезнаходження Центру: _____.

4.2 Час прийому суб'єктів звернень у Центрі становить не менше п'яти днів на тиждень та семи

годин на день без перерви на обід і є обов'язковим для всіх адміністративних послуг, що надаються Центром.

Центр не рідше одного дня на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до 20:00.

У територіальних підрозділах Центру та у віддалених робочих місцях адміністраторів/-ок (у тому числі пересувних) час прийому суб'єктів звернень визначається _____ міською радою.

За рішенням _____ міської ради, час прийому суб'єктів звернень може бути збільшено.

5. МАТЕРІАЛЬНО-ФІНАНСОВА ОСНОВА ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРУ.

5.1 Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється коштом державного бюджету та бюджету _____ міської об'єднаної територіальної громади.

5.2 Центр звільняється від плати за підключення (у тому числі обслуговування та використання) до реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання адміністративних послуг, а також від плати за обов'язкове навчання роботі з такими реєстрами.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ/-ЦЬ ЦЕНТРУ.

6.1 Посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги, та адміністратори несуть передбачену законом дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

6.2 Дії або бездіяльність посадових осіб, відповідно до закону уповноважених надавати адміністративні послуги, а також адміністраторів/-ок можуть бути оскаржені до суду в порядку, встановленому законом.

6.3 Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам посадовими особами, відповідно до закону уповноваженими надавати адміністративні послуги, а також адміністраторами/-ками внаслідок їхніх неправомірних діянь, відшкодовується у встановленому законом порядку.

6.4 Держава, Автономна Республіка Крим, територіальні громади, відшкодувавши шкоду, заподіяну посадовою особою, уповноваженою відповідно до закону надавати адміністративні послуги, чи адміністратором/-кою внаслідок незаконно прийнятих ними рішень, дій чи бездіяльності, мають, згідно з законом, право зворотної вимоги до винної особи.



Під час підготовки проєкту змін до Регламенту ЦНАП, варто брати до уваги, що він має готуватися з дотриманням вимог Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності»³, що передбачає підготовку відповідних документів та проходження процедур. Під час підготовки проєкту та аналізу регуляторного впливу щодо нього, необхідно керуватися постановами Кабінету Міністрів України від 11 березня 2004 року №308 «Про затвердження методик проведення аналізу впливу та відстеження результативності регуляторного акта»⁴ та від 23 вересня 2014 року №634 «Про порядок підготовки пропозицій щодо удосконалення проєктів регуляторних актів, які розробляються органами місцевого самоврядування»⁵.



проект

_____ МІСЬКА РАДА

РІШЕННЯ

00.00.2020 № 0/00-00

М. _____

**Про внесення змін до рішення міської ради
від _____ 201__ № _____
«Про затвердження Регламенту Центру надання
адміністративних послуг новій редакції»**

З метою покращення якості надання адміністративних послуг та приведення Регламенту Центру надання адміністративних послуг у відповідність до вимог Примірного регламенту Центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 №588 (зі змінами), а також керуючись статтею 25 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Внести зміни до Регламенту Центру надання адміністративних послуг, затвердженого рішенням міської ради від _____ 201__ № _____ (зі змінами, згідно з рішенням міської ради від _____ 201__ № _____), виклавши його у новій редакції (додається).

2. Організаційне виконання рішення покласти на відділ з питань _____ міської ради.
3. Координацію з виконання цього рішення покласти на заступника/-цю міського/-ї голови з питань діяльності виконавчих органів ради, відповідно до розподілу обов'язків керівництва виконкому.
4. Контроль за виконанням цього рішення покласти на _____
_____(Прізвище).

Міський/-а голова

ПІБ

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення міської ради

від _____ 201__ № _____

(у редакції згідно з рішенням міської ради від _____ 2020 № _____)

РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Регламент Центру надання адміністративних послуг (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг (далі – Центр), його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів/-ок, порядок дій адміністраторів/-ок Центру та їхньої взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.
2. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», постановами Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 №118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (зі змінами), від 01.08.2013 №588 «Про затвердження Примірного регламенту Центру надання адміністративних послуг» (зі змінами), від 30.01.2013 №44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями _____ обласної ради, розпорядженнями голови

_____ обласної державної адміністрації, керівника/-ці _____ обласної військово-цивільної адміністрації, міського/-ї голови, рішеннями _____ міської ради, її виконавчого комітету, Положенням про Центр, цим Регламентом та іншими нормативно-правовими актами, що регламентують діяльність у сфері надання адміністративних послуг та документів дозвільного характеру.

3. Затвердження та внесення змін до Регламенту здійснюється рішенням _____ міської ради.

4. Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх посадових осіб Центру з врахуванням норм поведінки посадових осіб виконавчих органів _____ міської ради, а також для суб'єктів надання адміністративних послуг у частині надання відповідних послуг через Центр.

5. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, встановленому в Законі України «Про адміністративні послуги».

6. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- оперативності та своєчасності;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, необхідних для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості й справедливості суб'єктів надання адміністративних послуг та адміністраторів/-ок Центру;
- доступності та зручності організації надання послуг для суб'єктів звернень;
- недискримінації.

ВИМОГИ ДО ПРИМІЩЕННЯ ЦЕНТРУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ІНФОРМАЦІЇ

7. Центр розташовується за адресою: _____.

На вході до Центру розміщуються вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо.

Графік роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів/-ок Центру (в разі їхнього утворення) затверджується міською радою, з урахуванням

вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

Для попередження розробки додаткових рішень місцевої ради пропонується замість дублювання норм Примірного регламенту у цьому абзаці чітко визначити графік роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів Центру (в разі їхнього утворення).

Графік роботи пересувного робочого місця адміністратора/-ки (у разі утворення) визначається міською радою з урахуванням потреб суб'єктів звернення та відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

Вхід до приміщень Центру повинен мати сходи і бути облаштований пандусом та поручнями з обох боків для зручності людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих візків.

У приміщенні Центру облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб людей з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на колісних кріслах, а також інших маломобільних груп населення.

На прилеглий до Центру території облаштовуються місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення, зокрема відповідно позначені місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) люди з інвалідністю, у кількості, визначеній Законом України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні». Будівлі, приміщення та стоянки Центру облаштовуються з урахуванням потреб людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил.

На прилеглих вулицях розташовуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування Центру.

8. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення адміністраторами/-ками (працівниками/-цями) Центру. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Центру.

Відкрита частина розташовується на першому або другому поверсі будівлі, за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до приміщень будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до адміністраторів/-ок за допомогою засобів комунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також

збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

9. При вході до приміщення Центру, облаштовується сектор прийому, де здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи Центру, а також сектор очікування, облаштований столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

Сектор очікування, за потреби, обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та осіб із вадами зору.

У приміщеннях Центру, його територіальних підрозділах та у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів/-ок, створюються умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали та програмно-технічні комплекси самообслуговування).

10. З метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг, у Центрі біля сектору очікування облаштовується сектор інформування, у якому розташовуються інформаційні стенди та/або інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для отримання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, комп'ютерною технікою з вільним доступом до інтернету та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

11. На інформаційних стендах або інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема про:

- найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів/-ок (у разі їхнього утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адреса вебсайту, електронної пошти;
- графік роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів/-ок (в разі їх утворення), прийомні дні та години, вихідні;
- перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів/-ок (у разі їхнього утворення) та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- терміни надання адміністративних послуг;
- бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їхнього заповнення;
- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

- супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;
- прізвище, ім'я, по-батькові керівника/-ці Центру, контактні телефони, адреса електронної пошти;
- користування інформаційними терміналами, за їхньої наявності;
- користування автоматизованою системою керування чергою, за наявності;
- положення про Центр;
- регламент Центру;
- графік прийому суб'єктів звернення посадовими особами міської ради (у разі проведення такого прийому в приміщеннях Центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів/-ок).

12. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів/-ок (у разі їхнього утворення), повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, зокрема на інформаційному терміналі (за наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства) та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через територіальні підрозділи Центру, віддалені робочі місця адміністраторів/-ок (у разі їхнього утворення), затверджується _____ міською радою, з урахуванням потреб суб'єктів звернення.

13. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розташовуються на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення або на вебсайті Центру (вебсайті міської ради).

14. Керівник/-ця Центру забезпечує розміщення в окремому розділі на офіційному вебсайті _____ міської ради інформації, зазначеної у п.11 цього Регламенту, а також інформації про найближчі зупинки громадського транспорту, наявність під'їзних шляхів, місць паркування та іншої корисної для суб'єктів звернення інформації шляхом постійного оновлення розміщеної інформації.

15. Інформація, яка розташовується у приміщенні Центру та на його інформаційних ресурсах, повинна бути актуальною, повною, а також зручною для пошуку.

16. Людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля. За можливості, на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування у спосіб, який є зручним для людей з інвалідністю, зокрема людей з порушеннями слуху, зору та інших маломобільних груп населення.

З метою забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернення, які є глухими, німими або глухонімими, до роботи Центру може залучатися перекладач жестової мови.

17. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру (його територіальних підрозділів, до адміністраторів, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів) забезпечується можливість отримати інформацію про надання адміністративних послуг у спосіб, аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.

18. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі Центру можуть брати участь представники/-ці суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.

19. Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення, де розташовані сектор інформування Центру, територіальний підрозділ Центру, віддалене робоче місце адміністратора/-ки, облаштовуються відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розташовується в доступному місці Книга відгуків і пропозицій.

ІНФОРМАЦІЙНА І ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

20. Суб'єктом надання адміністративних послуг на кожен адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону, розробляються та затверджуються інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг, а у разі якщо суб'єктом надання є посадова особа – органом, якому вона підпорядковується, відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги».

Інформаційна картка адміністративної послуги розміщується суб'єктом надання адміністративних послуг на його офіційному вебсайті та у Центрі (в місці здійснення прийому суб'єктів звернень).

Вимоги до підготовки технологічної картки адміністративної послуги визначаються Кабінетом Міністрів України.

21. Інформаційна картка адміністративної послуги, що надається територіальним органом центрального органу виконавчої влади, іншого державного органу, їхніми посадовими особами, які уповноважені відповідно до закону надавати адміністративну послугу, ухвалюється на підставі типової інформаційної картки, затвердженої відповідним центральним органом виконавчої влади, іншим державним органом.

22. У разі делегування центральним органом виконавчої влади, а також іншим державним органом, відповідно до закону, повноважень з надання адміністративних послуг органам місцевого самоврядування, інформаційна картка адміністративної послуги затверджується на підставі типової інформаційної картки, затвердженої відповідним центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики щодо делегованого повноваження.

23. _____ міська рада, а також керівник/-ця Центру можуть вносити суб'єкту надання

адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги, суб'єкт її надання своєчасно інформує про це керівництво _____ міської ради та її виконавчого комітету, а також керівника/-цю Центру та готує відповідні пропозиції щодо внесення змін до затверджених інформаційних та / або технологічних карток згідно із законодавством, а у разі зміни назви адміністративної послуги, одночасно готує пропозиції щодо внесення змін до Переліку адміністративних послуг.

КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ У ЦЕНТРІ

24. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі (його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністраторів/-ок) вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення – для керування чергою.

У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою, суб'єкт звернення для прийому адміністратором/-кою Центру реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його/її прізвища та імені).

25. У Центрі, його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністраторів/-ок, може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора/-ки на визначену дату й час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до Центру, його територіальних підрозділів, адміністраторів/-ок Центру, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням телефонного зв'язку та/або електронної реєстрації на вебсайті Центру (сторінки на вебсайті органу, що утворив Центр). Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником/-цею Центру години.

У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом більш ніж на 5 хвилин, попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно. Попередній запис суб'єкта звернення реєструється в журналі, який ведеться за довільною формою.

26. Центр може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернень.

ПРИЙНЯТТЯ ЗАЯВИ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ У ЦЕНТРІ

27. Прийняття від суб'єкта звернення заяви (Додаток 1) та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – Вхідний пакет документів), а також повернення доку-

ментів з результатом надання адміністративної послуги (далі – Вхідний пакет документів), здійснюється виключно в Центрі або його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях адміністраторів/-ок (в разі їхнього утворення).

Прийняття заяв для отримання адміністративних послуг від фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб-підприємців, здійснюється незалежно від реєстрації їхнього місця проживання, крім випадків, передбачених законом.

Заяви від юридичних осіб приймаються за місцезнаходженням таких осіб або у випадках, передбачених законом, за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідних об'єктів, якщо інше не встановлено законом.

28. Прийняття від суб'єктів господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства, видача (переоформлення, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені дозвільними органами, а також зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до [Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності»](#)⁶.



29. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі (його територіальному підрозділу та/або віддаленому робочому місці для роботи адміністратора/-ки Центру, в разі їхнього утворення) особисто, через представника/-цю (законного/-у представника/-цю), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

Заява для отримання адміністративної послуги в електронній формі подається через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

30. Якщо вхідний пакет документів подається уповноваженим/-ою представником/-цею (законним/-ою представником/-цею) суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника/-ці та засвідчують його/її повноваження.

31. Адміністратор/-ка Центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів Інформаційній картці адміністративної послуги, за потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви. Якщо суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор/-ка повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в усуненні.

32. Адміністратор/-ка Центру складає Опис вхідного пакета документів у двох примірниках (Додаток 2), у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї.

33. Суб'єктові звернення надається примірник Опису вхідного пакета документів за підписом і з проставлянням печатки (штампа) відповідного/-ї адміністратора/-ки Центру, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів збері-

гається в матеріалах справи, а у разі здійснення в Центрі електронного документообігу – в електронній формі.

34. Адміністратор/-ка Центру під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний/-а з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його/її повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (в Центрі, його територіальному підрозділі, віддаленому робочому місці адміністратора/-ки (в разі їхнього утворення), спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку чи в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

35. Адміністратор/-ка Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до Журналу реєстрації вхідного та вихідного пакета документів Центру надання адміністративних послуг (Додаток 3) у паперовій та/або електронній формі. Після внесення даних, справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у Центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора/-ки може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в Центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора/-ки.

36. Якщо вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його/її повідомлення, адміністратора/-ки Центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням.

37. Після реєстрації вхідного пакета документів, адміністратора/-ки Центру формує Справу про надання адміністративної послуги (Додаток 4) у паперовій та/або електронній формі та за потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

38. Інформацію про вчинені дії адміністратора/-ки Центру вносить до Листа про проходження справи (Додаток 5) у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратора/-ки є суб'єктом надання адміністративної послуги). Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, а також залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

ОПРАЦЮВАННЯ СПРАВИ (ВХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ)

39. Після вчинення дій, передбачених пп. 27-38 цього Регламенту, адміністратор/-ки Центру зобов'язаний/-і невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка

роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, а також проставленням печатки (штампа) адміністратора/-ки, що передав/-ла відповідні документи.

40. Передача справ у паперовій формі від Центру (його територіального підрозділу та/або віддаленого робочого місця адміністратора/-ки Центру (в разі їхнього утворення)) до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному міською радою, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником/-цею суб'єкта надання адміністративної послуги або їхньої доставки адміністратором/-кою Центру та/або надсиланням відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

41. Після отримання справи, суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по-батькові відповідальної посадової особи до Листа про проходження справи.

42. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень, здійснюється адміністраторами/-ками Центру відповідно до розподілу обов'язків.

43. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:

- своєчасно інформувати Центр про перешкоди у дотриманні терміну розгляду справи та прийняття рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;
- надавати інформацію на усний або письмовий запит (зокрема шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора/-ки Центру про хід розгляду справи.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо), адміністратор/-ка Центру невідкладно інформує про це керівника/-цю Центру.

ПЕРЕДАЧА ВИХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ СУБ'ЄКТОВІ ЗВЕРНЕННЯ

44. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до Центру (його територіального підрозділу та/або віддаленого робочого місця адміністратора/-ки Центру (в разі їхнього утворення), про що зазначається у Листі про проходження справи.

45. Адміністратор/-ка Центру невідкладно, у день надходження вихідного пакета документів, повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, здійснює реєстрацію вихідного пакета доку-

ментів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

46. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його/її представникові/-ці чи законному/-ій представникові/-ці), у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його/її повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятний для суб'єкта звернення спосіб.

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів або в іншому документі, визначеному міською радою, і зберігається в матеріалах справи.

47. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в Центрі протягом двох місяців, відповідні документи надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації, вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в Центрі, а потім передається до архівного відділу міської ради для архівного зберігання.

48. Якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор/-ка Центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в Журналі, у паперовій та/або електронній формі, негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

49. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень – адміністратори/-ки та керівник/-ця Центру.

50. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі (заява суб'єкта звернення та інші документи, визначені міською радою) за рішенням міської ради може зберігатися в приміщенні Центру, його територіального підрозділу, приміщенні, де розташоване віддалене робоче місце адміністратора/-ки.

У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів, інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі.

Інформація про адміністративні послуги, надані територіальним підрозділом, адміністратором/-кою Центру, що працює на віддаленому робочому місці, подається Центру для узагальнення в порядку, визначеному Регламентом Центру.

Усі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ТЕРИТОРІАЛЬНОГО ПІДРОЗДІЛУ ЦЕНТРУ, АДМІНІСТРАТОРА/-КИ ЦЕНТРУ, ЩО ПРАЦЮЄ НА ВІДДАЛЕНОМУ РОБОЧОМУ МІСЦІ

51. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого робочого

місця адміністратора/-ки (в тому числі пересувного) приймається міською радою, відповідно до вимог, зазначених у п. 7, 10 і 19 цього Регламенту, а також з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

Територіальний підрозділ, віддалене робоче місце адміністратора/-ки розміщується на першому або другому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.

Віддалене робоче місце адміністратора/-ки може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплекту технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до інтернету.

Робота пересувного віддаленого місця адміністратора/-ки забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора/-ки за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб'єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці. Перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора/-ки, а також порядок роботи адміністратора/-ки пересувного віддаленого місця визначається _____ міською радою.

До обов'язкової категорії суб'єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора/-ки, належать особи з інвалідністю I групи та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

52. У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні, де розташоване віддалене робоче місце адміністратора/-ки, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для отримання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пп. 10 і 19 цього Регламенту.

53. Територіальний підрозділ, приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора/-ки (крім пересувного віддаленого робочого місця адміністратора/-ки), облаштовуються місцями для очікування суб'єктами звернень.

ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ТЕРИТОРІАЛЬНОГО ПІДРОЗДІЛУ ЦЕНТРУ, АДМІНІСТРАТОРА/-КИ ЦЕНТРУ, ЩО ПРАЦЮЄ НА ВІДДАЛЕНОМУ РОБОЧОМУ МІСЦІ, УТВОРЕНИХ В _____ ОБ'ЄДНАНІЙ ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

54. Територіальний підрозділ Центру, що утворений в _____ об'єднаній територіальній громаді, адміністратор/-ка Центру, що працює на віддаленому робочому місці, може обслуговувати населення одного або декількох старостинських округів.

55. За рішенням міської ради, окремі функції адміністратора/-ки, пов'язані з отриманням заяви та вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг або наданням адміністративних послуг, можуть здійснюватися старостою.

ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

адреса.....
тел. _____ факс _____

_____ (кому подається)

_____ (ПІБ заявника/-ці, адреса проживання)

_____ (номер, серія паспорта)

ЗАЯВА

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», прошу надати мені адміністративну послугу: _____
(назва адміністративної послуги)

_____ (повне найменування юридичної особи – отримувача адміністративної послуги)

_____ (ім'я, прізвище та по-батькові фізичної особи – отримувача адміністративної послуги/уповноваженої особи)

_____ (ідентифікаційний код юридичної особи згідно з ЄДРПОУ
або реєстраційний номер облікової картки платника податків)

(місцезнаходження юридичної особи, місце проживання фізичної особи)

(телефон) (факс) (електронна адреса)

Ознайомлений/-а з переліком підстав щодо відмови у наданні адміністративної послуги у разі подання неповних чи неправдивих відомостей.

При цьому, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», даю згоду на обробку моїх особистих персональних даних.

« _____ » _____ 20 _____

(дата звернення) (підпис заявника/-ці)

Результат надання адміністративної послуги: _____

(зазначити: отримати особисто, надіслати поштою, надіслати на електронну адресу)

Заповнюється адміністратором/-кою

Реєстраційний номер _____ « _____ » _____

(дата надходження заяви)

(прізвище та ініціали адміністратора/-ки) (підпис)

МП

ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

адреса.....
тел. _____ факс _____

_____ (дата, місяць, рік)

_____ (реєстраційний номер)

**ОПИС ДОКУМЕНТІВ, ЯКІ НАДАЮТЬСЯ ДЛЯ ОТРИМАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ:**

_____ (назва адміністративної послуги)

Заявник/-ця _____

(прізвище, ім'я, по-батькові або найменування юридичної особи)

№ п/п	Перелік документів

Адміністратор/-ка Центру:

М.П. _____

(підпис)

(прізвище й ініціали)

Ознайомлений/-а з переліком підстав щодо відмови у наданні адміністративної послуги у разі подання неповних чи неправдивих відомостей.

При цьому, відповідно до Закону України від 01.06.2010 №2297-VI «Про захист персональних даних», даю згоду на використання та обробку моїх особистих персональних даних.

Копію опису отримав/-ла:

(дата, місяць, рік)

(ПІБ)

(підпис)

(дата, місяць, рік)

(ПІБ)

(підпис)

ЖУРНАЛ РЕЄСТРАЦІЇ ВХІДНОГО ТА ВИХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Реєстраційний номер	Дата реєстрації вхідного пакета документів	Дані суб'єкта звернення (найменування юридичної особи, ПІБ фізичної особи)	Назва адміністративної послуги	ПІБ адміністратора/-ки Центру, що прийняв/-ла документи	Дата реєстрації вихідного пакета документів (результату)	Відмітка про видачу результату надання адміністративної послуги (ПІБ, підпис суб'єкта звернення)	Відмітка про відмову у видачі результату надання адміністративної послуги (ПІБ, підпис суб'єкта звернення)
1	2	3	4	5	6	7	8

Журнал пронумеровується, прошнуровується та скріплюється гербовою печаткою міської ради або виконавчого комітету міської ради.

ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

адреса
тел. _____ факс _____

СПРАВА № _____
ПРО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ

«_____» _____ 20__ р.

(П.І.Б. фізичної особи, ФОП, повне найменування юридичної особи)

(назва адміністративної послуги)

ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

адреса
тел. _____ факс _____

ЛИСТ ПРО ПРОХОДЖЕННЯ СПРАВИ

від «___» _____ 20__ р. реєстраційний номер _____

від суб'єкта звернення:

(П.І.Б. фізичної особи, ФОП, повне найменування юридичної особи)

для надання адміністративної послуги:

(назва адміністративної послуги)

Виконавець/-иця:

(назва суб'єкта надання адміністративної послуги)

Кількість днів на опрацювання _____ Термін виконання до «___» _____ 20__ р

Відомості про послідовність дій (етапів) необхідних для надання адміністративної послуги, а також залучених суб'єктів надання адміністративних послуг:

1. Передача вхідного пакета документів суб'єкту надання адміністративної послуги

№ з/п	Прізвище, ініціали адміністратора/-ки Центру, що передав/-ла документи для опрацювання	Дата та час передачі пакета документів	Особистий підпис Адміністратора/-ки Центру особиста печатка

№ з/п	Суб'єкт надання адміністративної послуги, що отримав документи для опрацювання та передав/-ла опрацьований пакет документів	Дата та час отримання/передачі пакета документів	Прізвище, ініціали виконавця/-иці, особистий підпис

2. Отримання адміністратором/-кою Центру вихідного пакета документів від суб'єкта надання адміністративної послуги:

№ з/п	Прізвище, ініціали адміністратора/-ки Центру, що прийняв/-ла вихідний пакет документів	Дата та час отримання пакета документів	Особистий підпис адміністратора/-ки Центру особиста печатка

3. Повідомлення суб'єкта звернення про готовність результату надання адміністративної послуги:

Повідомлено _____
(Дата, спосіб повідомлення)

Адміністратор/-ка _____
(прізвище, ініціали) (підпис)

Повторно повідомлено: _____
(Дата, спосіб повідомлення)

Адміністратор/-ка _____
(прізвище, ініціали) (підпис)

Поштове відправлення _____
(Дата відправлення, номер квитанції)

Адміністратор/-ка _____
(прізвище, ініціали) (підпис)

Якщо заявник/-ця не з'явився/-лася для отримання вихідного пакета документів (результату адміністративної послуги), документи зберігаються протягом тримісячного строку в Центрі, а потім передаються для архівного зберігання.

Номер Справи про надання адміністративної послуги _____

(Дата передачі для архівного зберігання)

(прізвище, ініціали адміністратора/-ки)

(підпис)

(Дата передачі для архівного зберігання)

(прізвище, ініціали адміністратора/-ки)

(підпис)

3

Організаційно-технічні вимоги до діяльності пересувних робочих місць адміністраторів/-ок ЦНАПів

З прийняттям змін до Примірного Положення про ЦНАП та Примірного Регламенту ЦНАПу (згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 14 серпня 2019 року №714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року №118 і від 1 серпня 2013 року №588»), діяльність віддалених робочих місць за допомогою використання «мобільних кейсів» та «мобільних ЦНАПів» набула «офіційного» статусу. Особливість обслуговування громадян через зазначені віддалені робочі місця потребує спеціального унормування.

Примірним регламентом центру надання адміністративних послуг (п.52), затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 року №588, повноваження щодо визначення порядку роботи адміністратора/-ки пересувного віддаленого місця надається органу, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.



проект

УКРАЇНА

_____ МІСЬКА РАДА

РІШЕННЯ

_____ М. _____

Про затвердження Організаційно-технічних вимог до діяльності пересувних робочих місць адміністраторів/-ок Центру надання адміністративних послуг

З метою розвитку системи надання адміністративних послуг в _____ об'єднаній територіальній громаді, забезпечення широкого доступу окремих категорій мешканців громади до адміністративних та інших публічних послуг, відповідно до п.52 Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 року №588, керуючись статтями 25 та 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Організаційно-технічні вимоги до діяльності пересувних робочих місць адміністраторів/-ок Центру надання адміністративних послуг (далі – Вимоги) – додається.
2. Виконавчому комітету _____ міської ради – забезпечити виконання Вимог на території _____ об'єднаної територіальної громади.
3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на _____.

Міський/-а голова

ПІБ

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення _____ міської ради
00.00.2020 № _____

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ

до діяльності пересувних робочих місць адміністраторів/-ок Центру надання адміністративних послуг

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Організаційно-технічні вимоги до діяльності пересувних робочих місць адміністраторів/-ок Центру надання адміністративних послуг (надалі – Вимоги) – документ, який визначає основні організаційно-технічні вимоги до організації обслуговування суб'єктів звернень – замовників адміністративних та інших публічних послуг шляхом упровадження виїзних прийомів громадян адміністраторами/-ками Центру надання адміністративних послуг виконкому _____ міської ради (далі – Центр, ЦНАП), представниками/-цями суб'єктів надання адміністративних послуг (далі – СНАП) та інших надавачів публічних (та інших) послуг за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб'єктів звернень або за іншою адресою, зазначеною ними, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці.

1.2. Виїзне обслуговування громадян здійснюється з використанням сервісів:

- «Мобільний адміністратор» – пересувне віддалене робоче місце адміністратора/-ки, в якому обслуговування громадян проводиться із застосуванням мобільного кейсу – комплекту сучасних портативних технічних засобів (комп'ютерної та оргтехніки), з відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до інтернету;
- «Мобільний Центр надання адміністративних послуг» («Мобільний ЦНАП») – пересувне/-ні віддалене/-ні робоче/-чі місце/-ця адміністратора/-ів та інших представників/-ць надавачів послуг, що розміщено у спеціально обладнаному транспортному засобі, призначеному для надання адміністративних послуг суб'єктам звернень поза приміщенням ЦНАПу та оснащеному відповідним комплектом технічних засобів (комп'ютерною та оргтехнікою), відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до інтернету.

Основні вимоги до технічного оснащення пересувних віддалених робочих місць адміністраторів/-ок, що працюють у межах сервісу «Мобільний ЦНАП», визначається виконавчим комітетом _____ міської ради.

1.3. Надання адміністративних послуг з використанням сервісів «Мобільний адміністратор» та «Мобільний ЦНАП» здійснюється згідно з затвердженим міською радою переліком послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг (крім послуг Державної міграційної служби – для сервісу «Мобільний адміністратор»).

1.4. Відповідно до цих вимог, надання адміністративних послуг з використанням сервісу «Мобільний адміністратор» поширюється на мешканців громади з інвалідністю I групи та інших осіб, які, згідно з висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги, хворих людей та людей похилого віку, що за станом здоров'я не здатні самостійно пересуватись.

Стан здоров'я суб'єкта звернення, що визначає його/її належність до категорій осіб, на яких поширюється надання адміністративних послуг з використанням сервісу «Мобільний адміністратор», підтверджується медичною довідкою про інвалідність, випискою з історії хвороби амбулаторного хворого або іншими медичними документами, які підтверджують неможливість самостійного пересування.

1.5. Відповідно до цих вимог, надання адміністративних послуг з використанням сервісу «Мобільний ЦНАП» поширюється на мешканців віддалених від центру об'єднаної територіальної громади населених пунктів та осіб, зазначених в п.1.4. цих Вимог.

1.6. Організаційне та технічне забезпечення виконання Вимог здійснюється відділом надання адміністративних послуг виконкому міської ради із залученням адміністративно-господарчого відділу відповідно до наданих повноважень.

1.7. Стягнення плати за використання сервісів «Мобільний адміністратор» та «Мобільний ЦНАП» не допускається.

1.8. Дотримання Вимог є обов'язковим для адміністраторів/-ок та інших посадових осіб, відповідно до закону уповноважених надавати адміністративні та інші публічні послуги, а також залучених до обслуговування відвідувачів мобільного ЦНАПу.

II. ОСНОВНІ ВИМОГИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СУБ'ЄКТІВ ЗВЕРНЕНЬ ІЗ ЗАСТОСУВАННЯМ СЕРВІСУ «МОБІЛЬНИЙ АДМІНІСТРАТОР» (У ТОМУ ЧИСЛІ – ПОРЯДОК РОБОТИ АДМІНІСТРАТОРА/-КИ)

Замовлення адміністративної послуги із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор»

2.1. Для отримання адміністративної послуги із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» особа, що представляє суб'єкта звернення, звертається до Центру надання адміністративних послуг.

2.2. Адміністратор/-ка рецепції Центру за зверненням особи, що представляє суб'єкта звернення, з'ясовує/перевіряє:

-
- вид адміністративної послуги, надання якої потребує суб'єкт звернення;
 - належність суб'єкта звернення до категорій осіб, передбачених п.1.4. цих Вимог;

2.3. Адміністратор/-ка рецепції Центру повідомляє про неможливість надання адміністративної послуги із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» у наступних випадках:

- суб'єкт звернення не належить до категорій осіб, визначених п.1.4. цих Вимог;
- особа, що представляє суб'єкта звернення, звернулась щодо отримання адміністративних послуг, що не входять до переліку послуг, які надаються через ЦНАП;
- адреса місця фактичного перебування суб'єкта звернення знаходиться за межами території міста та об'єднаної територіальної громади в цілому.

2.4. У випадку відсутності підстав для повідомлення про неможливість надання адміністративної послуги з використанням сервісу «Мобільний адміністратор», визначених п.2.3 цих Вимог, адміністратор/-ка рецепції направляє особу, що представляє суб'єкта звернення, до адміністратора/-ки Центру, що здійснює прийом документів на оформлення адміністративних послуг відповідного напрямку для отримання консультації.

2.5. Адміністратор/-ка Центру, що здійснює прийом документів на оформлення адміністративних послуг відповідного напрямку, перевіряє наявність у особи, що представляє інтереси суб'єкта звернення, визначеного законодавством повного переліку необхідних для отримання певної адміністративної послуги документів.

2.6. Адміністратор/-ка Центру повідомляє про неможливість надання адміністративної послуги із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» у разі відсутності в особи, що представляє суб'єкта звернення, необхідних для надання адміністративної послуги документів у повному обсязі. У цьому випадку адміністратор/-ка Центру зобов'язаний/-на надати особі, що представляє суб'єкта звернення, вичерпну консультацію щодо порядку та умов отримання адміністративної послуги.

2.7. Адміністратор/-ка Центру з'ясовує необхідність оплати адміністративного збору за отримання адміністративної послуги, надання якої потребує суб'єкт звернення.

2.8. У випадку необхідності оплати адміністративного збору за отримання адміністративної послуги, надання якої потребує суб'єкт звернення, адміністратор/-ка Центру надає особі, що представляє суб'єкта звернення, реквізити для оплати адміністративного збору.

2.9. У разі наявності в особи, що представляє суб'єкта звернення, необхідних для надання адміністративної послуги документів у повному обсязі, а також за умови сплати адміністративного збору за отримання адміністративної послуги (якщо така оплата передбачена законодавством), особа, що представляє суб'єкта звернення, відповідно до Додатку 1 до цих Вимог, заповнює та засвідчує особистим підписом заяву за формою на отримання адміністративної послуги з використанням сервісу «Мобільний адміністратор». До заяви додається копія

паспорта особи, що представляє суб'єкта звернення, а також копія документу, що підтверджує право на отримання послуги «Мобільний адміністратор».

2.10. Після заповнення особою, що представляє суб'єкта звернення, заяви на отримання адміністративної послуги з використанням сервісу «Мобільний адміністратор», адміністратор/-ка Центру:

- визначає дату візиту адміністратора/-ки Центру до суб'єкта звернення за визначеною у заяві адресою;
- фіксує дату виїзду за допомогою програмного забезпечення ЦНАПу;
- надає особі-заявнику/-ці копію заяви на отримання адміністративної послуги з використанням сервісу «Мобільний адміністратор» з відміткою про прийняття та заплановану дату виїзду.

2.11. Графік надання адміністративних послуг із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» визначається з урахуванням потреб мешканців міста _____ та _____ об'єднаної територіальної громади в цілому, кількості заяв, прийнятих на надання послуг, наявності адміністративного ресурсу в Центрі надання адміністративних послуг міської ради.

Надання адміністративної послуги із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор»

2.12. У визначену під час прийому заяви дату, адміністратор/-ка Центру виїздить за вказаною адресою до суб'єкта звернення. Попередньо адміністратор/-ка може зв'язатись із особою, що представляє суб'єкта звернення, або суб'єктом звернення засобами телефонного зв'язку для попередження про свій візит.

Якщо буде прийнято рішення щодо можливості здійснювати «виїзд» пішки – слово «виїздить» можна замінити на «вирушає».

2.13. Виїзд адміністратора/-ки на вказану у заяві адресу до суб'єкта звернення здійснюється на службовому автомобілі.

У разі прийняття рішення щодо можливості дістатися «пішки» до місця проживання/ перебування заявника/-ці – про це необхідно зазначити у цьому пункті.

Також, задля безпеки адміністратора/-ки, пропонується зазначити, що він має вирушати на обслуговування в супроводі водія/-йки автомобіля або іншої уповноваженої особи.

2.14. Під час виконання адміністратором/-кою своїх посадових обов'язків щодо надання адміністративної послуги за адресою місця проживання/перебування суб'єкта звернення, може здійснюватися відео- та аудіофіксація за допомогою відповідних технічних засобів. Про здійснення відео- та аудіофіксації в обов'язковому порядку повідомляється особа, що представляє суб'єкта звернення, а також суб'єкт звернення.

Залежно від зазначеного вище рішення, п.2.14 пропонується доповнити абзацом першим у наступній редакції: «Усі дії, пов'язані із виконанням адміністратором/-кою своїх посадових обов'язків за адресою місця проживання/перебування суб'єкта звернення, здійснюються у присутності водія/-йки службового автомобіля або іншої особи, що супроводжує адміністратора/-ки».

Відео- та аудіозаписи (відео- та аудіофайли) виконання адміністратором/-кою своїх посадових обов'язків щодо надання адміністративної послуги за адресою місця проживання/перебування суб'єкта звернення зберігаються у Центрі надання адміністративних послуг виконкому міської ради в окремому архіві з обмеженим доступом та можуть бути використані виключно за рішенням керівника/-ці відділу надання адміністративних послуг виконкому міської ради з метою оцінювання виконання адміністратором/-кою своїх посадових обов'язків, або для з'ясування обставин у випадку надходження скарги від суб'єкта звернення чи особи, що представляє суб'єкта звернення.

Розповсюдження таких відео- та аудіозаписів, надання їх третім особам, за винятком правоохоронних органів у встановленому законом порядку, не допускається.

2.15. Прибувши за визначеною адресою, адміністратор/-ка встановлює особу суб'єкта звернення за даними паспорта (іншого документа, що посвідчує особу) та додатково перевіряє наявність та комплектність необхідних для надання адміністративної послуги документів.

2.16. Адміністратор/-ка Центру не здійснює надання адміністративної послуги у випадках:

- відсутності у суб'єкта звернення паспорта (іншого документа, що посвідчує особу), що унеможливує встановлення особи суб'єкта звернення адміністратором/-кою;
- невідповідності особи, яка була заявлена на отримання адміністративної послуги з використанням сервісу «Мобільний адміністратор» та особи, яка бажає отримати послугу;
- відсутності у суб'єкта звернення необхідних для надання адміністративної послуги документів у повному обсязі;
- наявності ознак алкогольного сп'яніння у суб'єкта звернення;
- наявності ознак того, що суб'єкт звернення не здатен усвідомлювати значення своїх дій та (або) керувати ними.

2.17. За умови відсутності підстав для ненадання адміністративної послуги, визначених п.2.16 цих Вимог, адміністратор/-ка:

- забезпечує оформлення заяви про надання адміністративної послуги, яка засвідчується особистим підписом суб'єкта звернення, та здійснює комплектування справи;
- з'ясовує у суб'єкта звернення зручний спосіб отримання результату надання адміністративної послуги;
- видає суб'єкту звернення опис вхідного пакета документів (або інший документ – у випадках, передбачених законодавством) на підтвердження оформлення адміністративної справи.

2.18. У разі оформлення адміністративної послуги, результат надання якої можливо оформити одночасно з прийняттям заяви з використанням сервісу «Мобільний адміністратор», адміністратор/-ка видає суб'єкту звернення під особистий підпис результат надання адміністративної послуги.

2.19. Після оформлення заяви суб'єкта звернення та комплектації справи, адміністратор/-ка повертається до Центру.

2.20. У визначений законодавством для надання певної адміністративної послуги термін та у спосіб, обраний суб'єктом звернення під час оформлення заяви, результат надання адміністративної послуги та інші документи (у випадках передбачених законодавством) видаються під особистий підпис суб'єкту звернення або його/її уповноваженій особі.

III. ОСНОВНІ ВИМОГИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СУБ'ЄКТІВ ЗВЕРНЕНЬ ІЗ ЗАСТОСУВАННЯМ СЕРВІСУ «МОБІЛЬНИЙ ЦНАП» (У ТОМУ ЧИСЛІ – ПОРЯДОК РОБОТИ АДМІНІСТРАТОРА/-КИ)

Замовлення адміністративної (іншої публічної) послуги із застосуванням сервісу «Мобільний ЦНАП»

3.1. Керівником/-цею ЦНАПу визначається посадова особа (адміністратор/-ка), відповідальна за діяльність «Мобільного ЦНАПу».

Відповідальна особа щотижнево збирає та узагальнює заявки від суб'єктів звернень на отримання відповідних послуг.

Заявка складається у довільній формі, а у випадку потреби в обслуговуванні суб'єкта звернення – із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор». Заявка складається за формою, згідно з Додатком 1.

Заявки протягом тижня надаються безпосередньо до ЦНАПу, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів/-ок або до старост (особисто або за визначеними номерами телефонів, електронними адресами тощо).

Прийом заявок щодо обслуговування із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» здійснюється з дотриманням вимог згідно п. 2.2.-2.3. цих Вимог. Дата візиту адміністратора/-ки визначається із врахуванням процедури формування маршрутів та графіків виїзду «Мобільного ЦНАПу».

3.2. Отримані заявки передаються до відповідальної особи ЦНАПу не пізніше кінця робочого дня четверга (передостаннього робочого дня тижня).

3.3. Кожної п'ятниці (останній робочий день тижня), виходячи з отриманих заявок, відповідальна особа формує та подає керівнику/-ці ЦНАПу пропозиції щодо маршрутів руху «Мобільного ЦНАПу», графіку його роботи та необхідності залучення представників/-ць відповідних ЦНАП або інших надавачів послуг.

3.4. Керівник/-ця ЦНАПу після відповідного узгодження з керівниками/-цями відповідних ЦНАП та надавачів інших публічних послуг, що беруть участь у роботі «Мобільного ЦНАПу», складає графік роботи, маршрут руху «Мобільного ЦНАПу» та сфери діяльності, послуги в яких надаватимуться, а також передає їх на погодження відповідному/-ій заступнику/-ці міського/-ї голови.

Графік роботи мобільного ЦНАПу складається з дотриманням вимог чинного трудового законодавства.

3.5. Інформація щодо графіка роботи та маршруту пересування «Мобільного ЦНАПу» не пізніше 17:00 п'ятниці (останнього робочого дня тижня) доводиться до відома старост, розміщується на офіційному вебсайті міської ради (ЦНАПу), у місцевих медіа та на Інтуїтивно зрозумілій геолокаційній та інформаційній платформі (IGIP).

Орієнтовні маршрути руху «Мобільного ЦНАПу» викладено у Додатку 2 до цих Вимог.

3.6. За рішенням міської ради та на основі узгодженого рішення (договору про співробітництво територіальних громад), «Мобільний ЦНАП» може використовуватися на території інших населених пунктів (громад) з метою надання адміністративних (інших публічних) послуг згідно з визначеним у такому рішенні (договорі/договорах) Переліком адміністративних та інших публічних послуг.

Надання адміністративних та інших публічних послуг із застосуванням сервісу «Мобільний ЦНАП»

3.7. Адміністративні та інші публічні послуги надаються з використанням сервісів «Мобільний адміністратор» та «Мобільний ЦНАП» у порядку, визначеному Законом України «Про адміністративні послуги» та іншими нормативно-правовими актами з урахуванням особливостей, визначених цими Вимогами.

3.8. Обслуговування громадян із застосуванням сервісу «Мобільний ЦНАП», відповідно до складеного маршрута і графіка.

У разі захворювання та/або поганого самопочуття водія/-йки транспортного засобу, а також

у разі виявлення несправності транспортного засобу, яка може загрожувати безпеці дорожнього руху (про що водій/-ка зобов'язаний/-а негайно інформувати керівника/-цю ЦНАПу або особу, відповідальну за роботу «Мобільного ЦНАПу», про неможливість виходу на маршрут), або іншого випадку, що унеможлиблює виїзд автотранспорту «Мобільний ЦНАП», відповідальна особа ЦНАПу невідкладно забезпечує інформування населення про зміни в обслуговуванні, зокрема через старост.

3.9. Виїзд/вирушення адміністратора/-ки для обслуговування в рамках сервісу «Мобільний адміністратор» (під час виїзду «Мобільного ЦНАПу») здійснюється виключно у денний час.

3.10. Виїзд/вирушення адміністратора/-ки на вказану у заяві адресу до суб'єкта звернення здійснюється у супроводі старости або іншої уповноваженої особи старостату.

За наявності відповідних узгоджених рішень супроводження адміністратора/-ки може забезпечувати поліцейський або військовий.

Усі дії, пов'язані із виконанням адміністратором/-кою своїх посадових обов'язків за адресою місця проживання/перебування суб'єкта звернення, здійснюються у присутності старости або іншої уповноваженої особи старостату.

Загальні правила функціонування сервісу «Мобільний ЦНАП»

3.11. За технічний стан транспортного засобу, на основі якого функціонує «Мобільний ЦНАП» (справність механізмів, технічний огляд, огляд перед виїздом тощо), відповідає водій/-ка, за яким закріплено транспортний засіб.

3.12. За збереження програмних продуктів, встановлених в інформаційно-телекомунікаційних системах «Мобільного ЦНАПу», відповідальність несе відділ, відповідальний за технічне обслуговування міської ради та її виконавчих органів, або відповідний/-а працівник/-ця ЦНАПу.

3.13. За збереження меблів, обладнання, які знаходяться всередині «Мобільного ЦНАПу», відповідальність несуть працівники/-ці ЦНАПу, представники/-ці суб'єктів надання адміністративних послуг, які залучаються до виїзних прийомів щодо надання адміністративних та інших послуг через «Мобільний ЦНАП».

3.14. Забороняється палити, вживати алкогольні та наркотичні речовини у транспортному засобі, на основі якого функціонує мобільний ЦНАП, а також поблизу нього.

3.15. Забороняється розмішувати у транспортному засобі більшу кількість суб'єктів звернень, ніж це передбачено облаштованими робочими місцями/сидіннями в ньому.

3.16. Використання транспортного засобу дозволяється лише для надання адміністративних та інших публічних послуг.

-
- 3.17. Забороняється використовувати «Мобільний ЦНАП» для перевезення пасажирів (крім перевезення персоналу/адміністраторів/-ок ЦНАПу до пунктів призначення).
- 3.18. Забороняється надавати адміністративні послуги під час руху «Мобільного ЦНАПу», а також у місцях, не передбачених графіком і маршрутом «Мобільного ЦНАПу».
- 3.19. Адміністратори/-ки ЦНАПу та представники/-ці суб'єктів надання адміністративних послуг, які залучаються до виїзних прийомів щодо надання адміністративних та інших послуг, зобов'язані не рідше одного разу на рік проходити інструктаж з охорони праці та техніки безпеки.
- 3.20. За збереження, експлуатацію, технічне обслуговування «Мобільного ЦНАПу» та його ремонт (за потреби), відповідальність несе відділ надання адміністративних послуг виконкому міської ради, відповідно до чинного законодавства України.
- 3.21. Водій/-ка транспортного засобу зобов'язаний/-а здійснювати перевезення до пункту призначення відповідно до затвердженого маршруту та розкладу руху.
- 3.22. На кінцевих зупинках адміністратор/-ка ЦНАПу зобов'язаний/-на перевіряти салон транспортного засобу на предмет залишених або забутих речей, і в разі їх виявлення – вжити заходів щодо повернення їх власнику або здавати у бюро знахідок ЦНАПу (за наявності) або керівнику/-ці ЦНАПу.
- 3.23. Адміністратори/-ки ЦНАПу та представники/-ці суб'єктів надання адміністративних послуг, які залучаються до виїзних прийомів щодо надання адміністративних та інших послуг, не несуть відповідальності за особисті речі, залишені в транспортному засобі суб'єктами звернень.

IV. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА НЕДОТРИМАННЯ ВИМОГ

- 4.1. За недотримання цих Вимог посадові особи несуть дисциплінарну та адміністративну відповідальність у порядку та відповідно до вимог чинного законодавства України.
- 4.2. Адміністратор/-ка, водій/-ка службового автомобіля, староста або інша уповноважена особа старостату несуть юридичну відповідальність за розголошення персональних даних осіб та суб'єктів звернень та іншої інформації, що стала їм відома під час виконання повноважень щодо реалізації положень цих Вимог.
- 4.3. Посадові особи відділу надання адміністративних послуг виконкому міської ради несуть юридичну відповідальність за порушення п.2.14. цих Вимог.
- 4.4. Дії та рішення адміністратора/-ки щодо реалізації положень цих Вимог можуть бути оскаржені в адміністративному порядку до міського/-ї голови, відповідного/-у його/її заступника/-цю, керівника/-цю відділу надання адміністративних послуг виконкому міської ради або до суду.
- 4.5. За недотримання цих Вимог повноважними представниками/-цями органів, підприємств, організацій, установ, які беруть участь у роботі «Мобільного ЦНАПу», керівник/-ця ЦНАПу вносить пропозиції їх керівним органам про заходи реагування.

4.6. У випадку виявлення порушення Вимог, керівник/-ця ЦНАПу має право звернутися до відповідного органу, підприємства, організації чи установи з вимогою про притягнення винних до відповідальності та заміни працівника/-ці (представника/-ці).

V. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

5.1. Працівники/-ці ЦНАПу та представники/-ці інших суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг:

- зобов'язані належно використовувати службове майно та інші матеріальні цінності;
- повинні забезпечувати отримання зворотного зв'язку від відвідувачів щодо якості надання адміністративних та інших публічних послуг (зокрема шляхом забезпечення вільного доступу до Книги відгуків та пропозицій, скриньок для відгуків).

ДОДАТОК 1
до п.2.9 Вимог

Центр надання адміністративних послуг
_____ міської ради

_____ (П.І.Б.)

_____ (адреса проживання)

_____ (реквізити паспорта)

_____ (контактний телефон)

ЗАЯВА

Прошу надати громадянину/-ці _____
(П.І.Б., дата народження)

адміністративну послугу _____
(назва адміністративної послуги)

з використанням сервісу «Мобільний адміністратор» за адресою:

Додаток:

- копія паспорта;

- документ, що підтверджує право на використання послуги мобільного адміністратора/-ки.

«_____» _____ 202__ р. _____
(дата) (підпис) (прізвище, ініціали)

Я, _____,
(П.І.Б.)

Ознайомлений/-а з тим, що під час надання адміністративної послуги з використанням сервісу «Мобільний адміністратор» проводиться відео- та аудіофіксація, та надаю на це свою згоду.

« _____ » _____ 202__ р.
(дата)

(підпис)

(прізвище, ініціали)

Заява прийнята « _____ » _____ 202__ р.

Запланована дата виїзду
« _____ » _____ 202__ р.

Адміністратор/-ка: _____
(підпис) (прізвище, ініціали)

М.П.

ОРІЄНТОВНІ МАРШРУТИ РУХУ МОБІЛЬНОГО ЦНАПУ

Зазначаються визначені та узгоджені орієнтовні маршрути руху мобільного ЦНАПу.



проект

УКРАЇНА
_____ МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

РІШЕННЯ

_____ 202__ Р.

М. _____

№ _____

Про затвердження Основних вимог до технічного оснащення пересувних віддалених робочих місць адміністраторів/-ок, що працюють у межах сервісу «Мобільний ЦНАП»

З метою забезпечення якісного надання адміністративних послуг мешканцям _____ об'єднаної територіальної громади та виконання п.1.2 Організаційно-технічних вимог до діяльності пересувних робочих місць адміністраторів/-ок Центру надання адміністративних послуг, затверджених рішенням _____ міської ради від 00.00.202_____ № _____, виконавчий комітет _____ ради

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Основні вимоги до технічного оснащення пересувних віддалених робочих місць адміністраторів, що працюють у межах сервісу «Мобільний ЦНАП» (далі – Основні вимоги) (додається).

2. Начальнику відділу _____ (ПІБ) забезпечити дотримання Основних вимог при впровадженні сервісу «Мобільний ЦНАП».

3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на _____.

Міський/-а голова

ПІБ

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення виконавчого комітету

_____ міської ради

від _____ 202_ року № _____

Основні вимоги до технічного оснащення пересувних віддалених робочих місць адміністраторів/ -ок, що працюють в межах сервісу «Мобільний ЦНАП»

1. Функціонування «Мобільного ЦНАПу» забезпечується шляхом використання автомобіля, спеціально обладнаного для здійснення виїзних прийомів та обслуговування суб'єктів звернень – замовників адміністративних та інших публічних послуг.
2. У «Мобільному ЦНАПі» облаштовується чотири робочих місця, в тому числі:
 - 1 робоче місце для надання послуг з оформлення та видачі паспортів громадянина України з безконтактним електронним носієм (зокрема паспортів зразка 1994 року) та паспортів громадянина України для виїзду закордон з безконтактним електронним носієм. Повинно передбачати організацію конфіденційного каналу зв'язку з підключенням «Мобільного ЦНАПу» до Єдиного державного демографічного реєстру з використанням мережі Національної системи конфіденційного зв'язку.
 - 3 робочих місця для роботи універсальних адміністраторів/-ок (представників/-ць суб'єктів надання адміністративних послуг, які залучаються до виїзних прийомів щодо надання адміністративних та інших послуг через «Мобільний ЦНАП»), повинні передбачати підключення до інтернету засобами 3G/4G та мати можливість підключення до зовнішніх мереж.

3. Технічні, кількісні та якісні характеристики:

- «Мобільний ЦНАП» – це офіс на основі вантажного автомобіля (модульний офіс встановлюється на шасі транспортного засобу), спеціально обладнаний необхідною інфраструктурою та комунікаціями (системами обігріву, кондиціонування повітря, вентиляції повітря, електропостачання, водопостачання, каналізації, навігації та відеоспостереження), вбудованими меблями та обладнанням. Кузов мобільного ЦНАПу повинен бути вібро-шумо-теплоізольованим.
- «Мобільний ЦНАП» функціонує у двох режимах: транспортному – для пересування, і робочому – для надання послуг.
- Транспортний засіб може трансформуватися з транспортного (складеного) стану – в робочий (розгорнутий) та навпаки.
- У транспортному стані «Мобільного ЦНАПу» зберігаються можливості й вимоги до експлуатації базового шасі вантажного автомобіля, а габаритні розміри «Мобільного ЦНАПу» – відповідають габаритам базового вантажного автомобіля, дотримуються необхідних вимог переоснащення автомобіля для дозволу на перевезення пасажирів у кузові «Мобільного ЦНАПу» (мінімум 4 людини).
- У робочому режимі «Мобільний ЦНАП» виконує функції робочого приміщення (утепленого й захищеного від атмосферних опадів) для працівників / фахівців, які надають адміністративні, публічні, інформаційні та інші послуги.
- При переході з транспортного в робочий режим, «Мобільний ЦНАП» спирається на вбудовані або додаткові опори, що забезпечують горизонтальне положення модуля з ухилом не більше 0,5°.
- У робочий режим «Мобільний ЦНАП» переходить за допомогою розсувної системи кузова. Розсувна система кузова збільшує робочий простір мобільного ЦНАП до не менше ніж 27 м². Розсувна система кузова побудована за принципом «коробка в коробці». Віїзна частина кузова має власні стіни, підлогу та дах, які утеплені та захищені від атмосферних опадів.
- У робочий режим «Мобільний ЦНАП» переходить шляхом можливої установки додаткових елементів, які включені в комплект поставки (платформа для забезпечення доступу людей з інвалідністю, поручні, сходи тощо). Але не обмежуючись останніми.
- У робочому режимі «Мобільний ЦНАП» має два входи-виходи.
- Вхід для відвідувачів передбачає просту і легку конструкцію сходинок. Його облаштовано поручнями. Основні двері офісної частини розміщуються нижче лінії робочого простору та обладнані додатковими сходишками для полегшення доступу до мобільного офісу.
- Вхід для людей з інвалідністю розташований у задній частині кузова, повинен бути обладнаний підіймачем – платформою для інвалідних візків. Підіймач і платформа розташовані

під днищем «Мобільного ЦНАПу», в задній частині кузова, (може бути запропоноване інше технічне рішення) і висувається (встановлюється) за допомогою гідравліки. Конструкція підйомача та платформи передбачають просту і легку установку до останньої алюмінієвих поручнів та мають елементи фіксації інвалідного візка; конструкція підйомача забезпечує безпечний та легкий доступ до мобільного офісу маломобільних осіб.

- Перехід у робочий режим виконується одним оператором (водієм/-йкою) з мінімальною кількістю маніпуляцій тривалістю 10-15 хвилин.
- Усі елементи, необхідні для переходу в робочий режим, передбачені конструкцією каркасу мобільного ЦНАПу, тобто не вимагають окремих пристроїв та обладнання, за винятком елементів, передбачених технічним проектом (або комплектацією).
- З метою запобігання корозії, металеві елементи каркасу (кузова і шасі) мають антикорозійний захист.

4. Основні вимоги до «Мобільного ЦНАПу»:

«Мобільний ЦНАП» – транспортний засіб спеціального призначення, виготовлений на основі вантажного автомобіля, спеціально переобладнаного для надання адміністративних послуг.

Базовий (вантажний) автомобіль, який використовується для виготовлення «Мобільного ЦНАПу», відповідає вимогам чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про дорожній рух», постанові Кабінету Міністрів України від 07.09.1998 №1388 «Про затвердження Порядку державної реєстрації (перереєстрації), зняття з обліку автомобілів, автобусів, а також самохідних машин, сконструйованих на шасі автомобілів, мотоциклів усіх типів, марок і моделей, причепів, напівпричепів, мотовізків, інших прирівняних до них транспортних засобів та мопедів».

Обладнання автомобіля не створює перешкод вільній евакуації при можливій дорожньо-транспортній пригоді.

Експлуатація «Мобільного ЦНАПу» передбачається безпосередньо на штатному автомобільному шасі без розвантаження.

Кузов-платформу повинно бути встановлено на раму автомобіля надійно, з розрахунку на максимально допустимі навантаження.

5. Вимоги до техніки безпеки, охорони праці та природи:

- Матеріали, що використовувались для виготовлення «Мобільного ЦНАПу», відповідають ДСТУ 12.1.005-88.
- У конструкції зовнішніх і внутрішніх елементів «Мобільного ЦНАПу» відсутні гострі кути, гострі краї, штирі, дроти, які виступають тощо.
- Усі меблі та предмети інтер'єру в транспортному режимі надійно фіксуються вбудованими фіксаторами або транспортними ременями, що відповідають стандартам.

-
- «Мобільний ЦНАП» укомплектований двома вогнегасниками ВВК-2 і аптечкою.
6. Особливі вимоги:
- Конструкція «Мобільного ЦНАПу» забезпечує можливість обслуговування різних категорій відвідувачів, зокрема літніх та людей з інвалідністю.
 - «Мобільний ЦНАП» обладнано автоматизованим підймальним пристроєм (підймачем) для інвалідних та дитячих візочків. Ширина дверних прорізів і проходів до робочого місця (стола) персоналу забезпечує можливість вільного проїзду інвалідного візка.
 - Додаткові сходи та підймач у зібраному стані є складовими мобільного ЦНАПу, а в транспортному режимі – повністю узгоджуються із визначеними максимальними транспортними розмірами.
7. Транспортний засіб, на основі якого функціонує мобільний ЦНАП, зобов'язаний проходити відповідний щорічний технічний огляд.

4

Збільшення штатної чисельності адміністраторів/-ок та забезпечення водієм/-йкою

Запровадження обслуговування мешканців територіальної громади через мобільний ЦНАП із застосуванням мобільного кейсу може викликати потребу у збільшенні штатної чисельності працівників/-ць Центру надання адміністративних послуг та потребі найму водія/-йки для транспортного засобу, на базі якого працюватиме мобільний ЦНАП.

Пропонується приклад відповідного клопотання на міського/-у голову.

_____ міському/-ій голові
ПІБ

КЛОПОТАННЯ

Відповідно до Положення про відділ _____, затвердженого рішенням міської ради від _____ № _____, на Відділ покладено повноваження щодо здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності Центру надання адміністративних послуг (далі – Центр, ЦНАП).

Зазначається назва відділу або іншого структурного підрозділу, відповідального за забезпечення діяльності ЦНАП.

Станом на 01.01.2020 штат Відділу складається з ____ штатних одиниць (начальника/-ці відділу-адміністратора/-ки та ____ адміністраторів/-ок).

Постановою Кабінету Міністрів України від 14.08.2019 №714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року №118 та від 1 серпня 2013 року №588», було внесено зміни до [Примірного положення про центр надання адміністративних послуг](#)⁷, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 №118, а також до [Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг](#)⁸, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 №588. Зазначеними змінами, зокрема передбачено можливість організації обслуговування громадян за допомогою пересувних віддалених робочих місць адміністраторів/-ок (мобільних ЦНАПів).

За підтримки **Програми ООН з відновлення та розбудови миру** наприкінці 2020 року _____ об'єднаній територіальній громаді (ОТГ) планується передача мобільного ЦНАПу – пересувне віддалене робоче місце адміністратора/-ки, розміщене у спеціально обладнаному транспортному засобі, призначеному для надання адміністративних послуг суб'єктам звернень поза приміщенням ЦНАПу, а також оснащеному відповідним комплектом технічних засобів комп'ютерної техніки та оргтехніки), відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до інтернету.

Зазначається відповідна інституція (наприклад, проєкт міжнародної технічної допомоги), за підтримки якої запроваджується діяльність мобільного ЦНАПу.



Станом на сьогодні до складу _____ ОТГ належать _____ (три) місцеві ради: _____ ради. Чисельність населення громади складає _____ осіб.

Згідно з Перспективним планом формування територій громад Донецької області, затвердженим розпорядженням Кабінету Міністрів України від 08.09.2015 №1029 (в редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 01.02.2017 №57-р), до складу _____ ОТГ можуть приєднатись _____ громади. Таке приєднання призведе до збільшення чисельності ОТГ до _____ осіб, з яких сільське населення може збільшитись з _____ осіб до _____ осіб.

Зазначити відповідний Перспективний план, залежно від області.

У зв'язку з цим, кількість населення, що буде звертатися за адміністративними послугами до ЦНАПу, суттєво збільшиться, що, у свою чергу, спричинить збільшення навантаження на працівників/-ць ЦНАПу.

Крім того, обслуговування жителів віддалених населених пунктів ОТГ буде здійснюватися з використанням мобільного ЦНАПу, що також вимагатиме додаткових ресурсів, як матеріальних, так і людських.

Наразі пропонується розглядати організацію виїзду мобільного ЦНАПу до віддалених населених пунктів ОТГ у два етапи⁹:

I етап – до населених пунктів, що входять до складу ОТГ;

II етап – до решти населених пунктів, що входитимуть до її складу.

Також розглядається питання щодо організації виїздів мобільного ЦНАПу до Контрольного пункту в'їзду-виїзду (КПВВ) «_____».

Цей абзац зазначається за потреби.

Враховуючи викладене вище, керуючись п.4 пп. «б» ст. 27 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», ст. 14 Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування», нормами Примірнього положення про центр надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 №118, а також Примірнього регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 №588,

порушую клопотання щодо:

-
- внесення змін до штатного розпису Відділу з питань видачі документів дозвільного характеру та надання адміністративних послуг міської ради, а саме збільшення штатної чисельності адміністраторів/-ок Відділу на 2 штатних одиниці;
 - збільшення чисельності обслуговуючого персоналу міської ради на 1 штатну одиницю – водія/-йки мобільного ЦНАПу¹⁰.

Перший/-а заступник/-ця

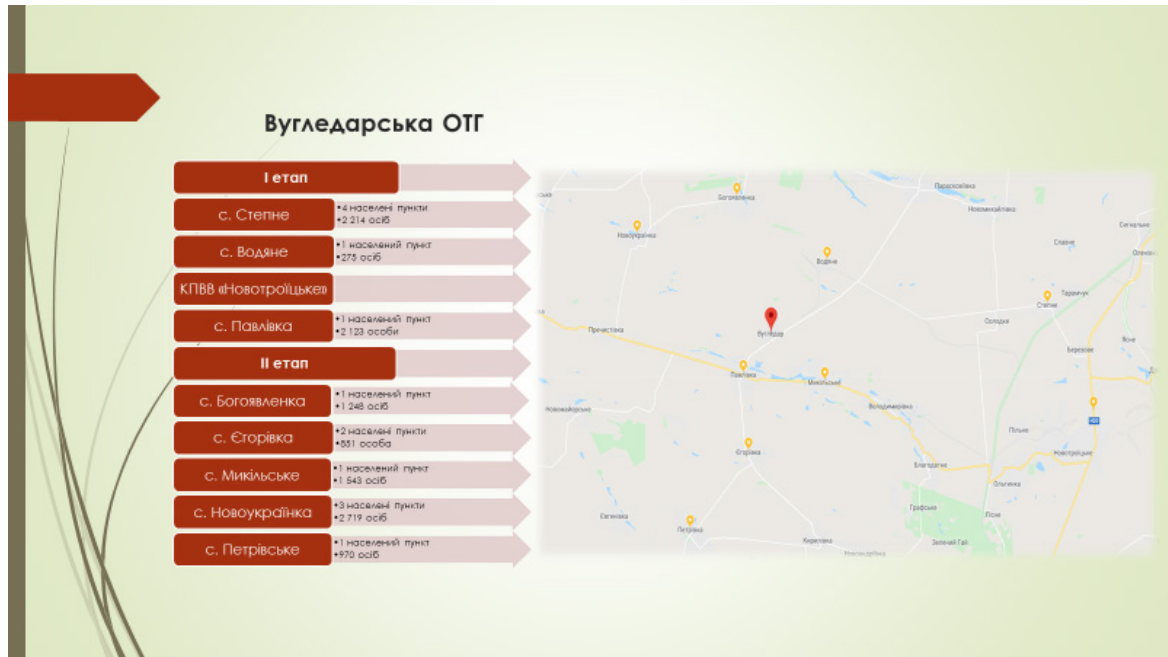
Міського/-ї голови

ПІВ

⁹ Орієнтовні маршрути мобільного ЦНАПу наведено у Додатку 1 до цього Клопотання

¹⁰ Вимоги до водія/-йки наведено у Додатку 2 до цього Клопотання

РИС. 1 ПРИКЛАД ФОРМУВАННЯ МАРШРУТІВ РУХУ МОБІЛЬНОГО ЦНАПУ



ВИМОГИ ДО ВОДІЯ/-ЙКИ АВТОТРАНСПОРТНОГО ЗАСОБУ (вантажного автомобіля, на шасі якого встановлюється модульний офіс – мобільний ЦНАП)

На посаду водія/-ки автотранспортного засобу призначається особа віком до 50-ти років, що пройшла військову службу (рекомендовано/бажано) та має:

- повну загальну середню та/або відповідну професійно-технічну (бажано) освіту;
- досвід керування колісним транспортним засобом (автобус, вантажний автомобіль тощо) від 5-ти років (на момент прийняття на роботу перерва між практичним (фактичним) керуванням автотранспортом не має становити більш, ніж 3 місяці);
- кваліфікацію I або II класу¹¹ (за наявності) – бажано;
- відмінний стан здоров'я, що підтверджується відповідним документом медичного закладу (медичною довідкою),
- національне посвідчення водія/-йки України на право керування транспортними засобами категорій B, C та D.

До обов'язків водія/-йки входить:

- здійснення перевезення працівників/-ць ЦНАПу та представників/-ць інших органів державної влади, органу місцевого самоуправління, комунальних підприємств, установ та організацій;
- приведення модульного офісу мобільного ЦНАПу у робочий стан (після відповідного навчання/інструктажу);
- забезпечення входу до мобільного ЦНАПу людей з інвалідністю та інших маломобільних верств населення за допомогою підйомача (платформи) для інвалідних/дитячих візочків;
- під час виїзду – здійснення нагляду за автомобілем з метою недопущення викрадення самого автомобіля, крадіжки яких-небудь речей із салону, товарно-матеріальних цінностей, що транспортуються;
- нагляд за технічним станом автомобіля, самостійне виконання необхідних робіт із забезпечення його безпечної експлуатації (відповідно до інструкції з експлуатації), вчасне проходження технічного обслуговування в сервісному центрі і технічного огляду;

-
- утримання двигуна, кузова й салону автомобіля в чистоті, їхній захист призначеними для цього відповідними засобами догляду за тими чи іншими поверхнями.

Водій/-ка також повинен/-на буде:

- суворо дотримуватися визначеного маршруту та розкладу руху (для забезпечення затвердженого графіка роботи мобільного ЦНАПу);
- забезпечувати дотримання режиму праці та відпочинку – згідно з чинним законодавством України (зокрема Положенням про робочий час і час відпочинку водіїв/-йок колісних транспортних засобів, затвердженим наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 07.06.2010 №340, зареєстрованого в Мін'юсті 14 вересня 2010 року за №811/18106).

¹¹ Присвоєння водіям/-йкам кваліфікації III, II, I класу проводиться суб'єктом господарювання, відповідно до вимог, передбачених у п. 4 «Водій/-ка автотранспортних засобів» розділу II «Професії робітників та найпростіші професії працівників/-ць автомобільного транспорту. Кваліфікаційні характеристики» Книги 1 Випуску 69 «Автомобільний транспорт» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників/-ць, затвердженого наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 14.02.2006 №136 та у розділі «Автомобільний транспорт і міський електротранспорт» Кваліфікаційного довідника професій робітників, яким встановлюються місячні оклади, затвердженого постановою Державного комітету СРСР з праці та соціальних питань та Всесоюдної Центральної Ради професійних спілок від 20.02.1984 №58/3-102

5

Внесення змін до посадових інструкцій адміністраторів/-ок

Запровадження обслуговування населення через мобільні ЦНАПи та застосування мобільного кейсу потребуватимуть або збільшення штатної чисельності адміністраторів/-ок або перерозподілу обов'язків між наявним персональним складом ЦНАПу.

У випадку збільшення чисельності адміністраторів/-ок або визначення частини наявних, які будуть «закріплені» за мобільним ЦНАПом, до посадових інструкцій таких адміністраторів/-ок крім загальних положень слід додати повноваження щодо забезпечення надання адміністративних послуг на пересувному віддаленому робочому місці – мобільному ЦНАПі або за допомогою мобільного кейсу.

У випадку перерозподілу обов'язків між наявними адміністраторами/-ками шляхом забезпечення «універсалізації» адміністраторів/-ок, достатньо доповнити їхні посадові інструкції абзацом такого змісту:

«Адміністратор/-ка здійснює свою діяльність безпосередньо в приміщенні Центру надання адміністративних послуг або, за потреби, в приміщенні його територіального підрозділу, віддаленого робочого місця (в тому числі пересувного, у разі його створення)».

6

Затвердження Єдиних вимог (Стандарту) до якості обслуговування відвідувачів ЦНАПу

З метою підвищення рівня культури обслуговування та ефективності роботи центрів надання адміністративних послуг, рекомендується запровадити в Центрі Єдині вимоги (Стандарт) до якості обслуговування відвідувачів. Затвердження такого Стандарту, як збірки правил, вимог та рекомендацій щодо якісного обслуговування відвідувачів ЦНАПу, дозволить упорядкувати діяльність адміністраторів/-ок центру в межах процесу обслуговування відвідувачів, що дозволить забезпечити високу задоволеність послугами.



проект

УКРАЇНА
_____ МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

РІШЕННЯ

00.00.2020 № 0/00-000
М. _____

Про затвердження Єдиних вимог (Стандарту) до якості обслуговування відвідувачів Центру надання адміністративних послуг

З метою забезпечення якісного надання адміністративних послуг мешканцям _____ об'єднаної територіальної громади, керуючись статтею 27 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» (зі змінами), виконавчий комітет _____ міської ради:

ВИРІШИВ:

1. Затвердити Єдині вимоги (Стандарт) до якості обслуговування відвідувачів Центру надання адміністративних послуг (додається).
2. Відділу з питань _____ – забезпечити дотримання вимог Стандарту.
3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на заступника/-цю міського/-ї голови з питань діяльності виконавчих органів ради, відповідно до розподілу обов'язків керівництва виконкому.

Міський/-а голова

ПІБ

Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів Центру надання адміністративних послуг

Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів Центру надання адміністративних послуг (далі – Стандарт) це збірка правил, вимог та рекомендацій щодо якісного обслуговування відвідувачів Центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП).

Основною метою Стандарту є:

- суттєве підвищення рівня культури обслуговування та ефективності роботи ЦНАПу, що забезпечуватиме високу задоволеність його відвідувачів;
- гарантування відвідувачу, незалежно від того, з ким саме із адміністраторів/-ок ЦНАПу він/ вона спілкується, обслуговування найвищої якості.

Встановлені в цьому Стандарті норми і правила спрямовані на:

- створення комфортних умов і доброзичливого ставлення до відвідувача;
- формування та підтримку позитивного іміджу ЦНАПу.

Стандарт регламентує діяльність адміністраторів/-ок ЦНАПу в межах процесу обслуговування відвідувачів.

Стандарт є основним інструментом адаптації нових співробітників у колектив. Він дозволяє чітко структурувати процес роботи із відвідувачами при обслуговуванні.

Дотримання Стандарту впливає на формування іміджу ЦНАПу, а позитивний імідж – це довіра відвідувачів.

ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ЗАПРОВАДЖЕННЯ СТАНДАРТУ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ

1. Реалізація клієнтоорієнтованого підходу під час обслуговування:

- розвиток клієнтоорієнтованої корпоративної культури;
- включення до переліку стратегічних завдань діяльності «підвищення якості обслуговування відвідувачів»;
- внесення змін до системи мотивації персоналу ЦНАПу для дотримання клієнтоорієнтованого підходу шляхом включення до системи ключових показників ефективності адміністра-

торів/-ок показників якості послуг, що надаються, також і обслуговування відвідувачів.

2. Підвищення якості обслуговування відвідувачів і якості наданих послуг:

- дотримання стандартів обслуговування відвідувачів;
- розвиток інфраструктури очного й заочного обслуговування;
- розвиток каналів комунікацій з відвідувачами;
- оптимізація бізнес-процесів взаємодії з відвідувачами, дотримання єдиних принципів такої взаємодії під час надання послуг;
- автоматизація бізнес-процесів взаємодії з відвідувачами;
- розвиток каналів комунікації між адміністраторами/-ками всередині ЦНАПу та автоматизація процесів інформаційного обміну між адміністраторами/-ками та суб'єктами надання адміністративних послуг з метою скорочення строків обслуговування й підвищення якості послуг;
- організація комплексного підходу до обслуговування відвідувачів за рахунок розвитку додаткових сервісів.

3. Створення системи контролю строків і якості надання послуг відвідувачам.

4. Організація регулярного «зворотного зв'язку» з відвідувачами:

- виявлення проблемних питань під час взаємодії з відвідувачами на основі аналізу статистичної звітності та результатів різноманітних досліджень;
- розробка плану коригувальних заходів і його реалізація з метою підвищення якості обслуговування.

РОЗДІЛ І. ДІЯЛЬНІСТЬ АДМІНІСТРАТОРІВ/-ОК

І.1. ПЕРСОНАЛЬНІ СТАНДАРТИ ЯКІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Складовими високої комунікативної культури спілкування адміністратора/-ки з відвідувачем (споживачем послуг) є: люб'язність, тактовність, ввічливість, доброзичливість і врівноваженість.

З метою забезпечення однаково високої якості обслуговування у ЦНАПі, необхідно приділяти увагу основним персональним стандартам якісного обслуговування:

1. привітність;
2. компетентність;
3. зовнішній вигляд і стан корпоративного одягу (у разі його запровадження);
4. індивідуальний підхід;
5. коректна поведінка в нестандартних ситуаціях;
6. акуратність і точність при обслуговуванні.

Привітність

- Усмішка, відкритість пози, міміки й жестів повинні демонструвати відкритість і доброзичливість адміністратора/-ки, позитивну налаштованість на спілкування.
- Бажання допомогти і бути корисним означає завжди демонструвати зацікавленість у вирішенні проблем, які виникають у відвідувача, а також готовність надати професійну консультацію.
- Рекомендується вітати кожного відвідувача усмішкою і завжди дотримуватися професійного підходу, поводитися ввічливо, ставитися до проблем відвідувачів, як до власних.

Компетентність

Компетентність адміністраторів/-ок відіграє важливу роль у формуванні враження відвідувача ЦНАПу. Тому адміністратору/-ці необхідно:

- знати перелік послуг, що надаються у ЦНАПі;
- володіти інформацією щодо процедури та вимог надання адміністративних послуг й інформувати відвідувачів (консультувати, допомагати заповнювати заяву на отримання послуги, переглянути комплектність і правильність заповнення документів, що додаються);
- знати та/або мати під рукою номери телефонів суб'єктів надання адміністративних послуг.

Зовнішній вигляд і стан корпоративного одягу

- Зовнішній вигляд співробітників (одяг, прикраси, макіяж, зачіска) повинен відповідати прийнятним соціальним і діловим стандартам.
- Корпоративний одяг повинен бути завжди в охайному стані (у тому числі з бейджем та/або знаками – якщо такі передбачені), чистим і випрасуваним. Взуття має бути встановленого типу, чисте і в хорошому стані.

Індивідуальний підхід

- Поєднувати високі стандарти обслуговування та індивідуальний підхід щодо кожного відвідувача без винятку.
- Вміти знаходити підхід до кожного відвідувача (особливо важливим є вміння працювати з людьми з інвалідністю, а також людьми похилого віку, психічно неврівноваженими особами, батьками з дітьми тощо).
- Вміти правильно визначати потреби кожного відвідувача.
- Максимально оперативно і своєчасно відповідати на запити відвідувачів і реагувати на їхні прохання.

Коректна поведінка в нестандартних ситуаціях

- Ніколи не сперечатись, бути чемним і не вступати в дискусії з відвідувачем.

- Вирішувати проблеми, що виникли у відвідувачів, у максимально стислий термін, запобігаючи конфліктним ситуаціям.
- У будь-якій нестандартній ситуації поводитись спокійно та професійно.
- У присутності відвідувачів спілкуватися із колегами надзвичайно виховано і ввічливо, завжди зберігати позитивний настрій у вирішенні будь-яких проблем, не обговорювати відвідувачів, не оцінювати їхні дії та не висловлювати судження про них.

Акуратність і точність при обслуговуванні

- Бути коректним та уважним при спілкуванні з відвідувачем.
- Негайно інформувати керівника/-цю ЦНАПу про випадки будь-якої агітаційної діяльності та розповсюдження друкованих матеріалів, про підозрілих людей і предмети, про випадки будь-якої неадекватної поведінки в приміщенні ЦНАПу.
- Дбайливо ставитися до матеріально-технічного оснащення свого робочого місця, кімнати для їжі та відпочинку тощо.

I.II. ПРИНЦИПИ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ВІДВІДУВАЧАМИ

Принцип доступності

- *Територіальна доступність* – гарантує відвідувачу якісне і оперативне обслуговування незалежно від місця його/її проживання та перебування (крім випадків, передбачених законодавством)¹²;
- *Організаційна доступність* – відвідувачу не може бути відмовлено в наданні запитуваної послуги при дотриманні ним вимог, необхідних для надання цієї послуги;
- *Інформаційна доступність* – гарантує відвідувачу повноту й правдивість інформації про всі адміністративні послуги, що надаються у ЦНАПі.



Інформаційна взаємодія з відвідувачами (інформаційна доступність) може бути масовою та індивідуальною.



Масова інформаційна взаємодія полягає у інформуванні відвідувачів із питань, пов'язаних з процесом надання адміністративних послуг, шляхом розміщення інформації в ЦНАПі (зокрема на відповідних стендах), на відповідних порталах та/або офіційному сайті Центру або на ресурсах www.poslugy.gov.ua¹³, www.my.gov.ua¹⁴, thedigital.gov.ua¹⁵, www.cnap.in.ua¹⁶.



Індивідуальна інформаційна взаємодія полягає в наданні консультацій за запитом відвідувача.



Інформація, що має безпосереднє відношення до наданих відвідувачу послуг, повинна надаватися йому/їй на першу вимогу, незалежно від інформаційного каналу, в зручній для відвідувача формі.

Принцип кваліфікованого обслуговування

Організація усіх форм обслуговування забезпечується високим рівнем кваліфікації та компетенції обслуговуючого персоналу.

Принцип зворотного зв'язку

Відвідувачам повинно гарантуватися своєчасне інформування про результати надання послуг та відповідь на будь-яке звернення.

При взаємодії з відвідувачами, адміністратори/-ки зобов'язані керуватися чинним законодавством, а також рішеннями відповідних органів місцевого самоврядування, прийнятими в межах компетенції.

Залежно від взаємодії відвідувача та ЦНАПу зворотний зв'язок поділяється на:

- *активний* (самостійне виявлення ініціативи відвідувача в наданні своєї думки про якість обслуговування, дотримання процесу обслуговування в ЦНАПі);
- *пасивний* (адміністратор/-ка звертається до відвідувача для з'ясування ступеня задоволеності обслуговуванням).

За способом вираження зворотний зв'язок поділяється на:

- скарги;
- пропозиції;
- відгуки про діяльність.

Зворотній зв'язок може здійснюватися декількома способами:

- усні та письмові звернення відвідувачів (включно із записами в «Книзі відгуків і пропозицій»);
- телефонні звернення, зокрема звернення, спрямовані факсимільним зв'язком;
- віртуальна приймальня, особистий кабінет та/або інші інструменти інтерактивного спілкування;
- електронна пошта;
- сторінки в соціальних мережах.

Звернення відвідувача будь-якими каналами зв'язку мають бути безкоштовними. Співробітники ЦНАПу систематизують й аналізують усі спрямовані відвідувачами скарги, пропозиції та відгуки.

За вибором відвідувача, відповідь на його/її скаргу, пропозицію, звернення направляється за допомогою будь-якого зазначеного відвідувачем каналу зв'язку (пошта, телефон тощо). При цьому терміни відповіді на скаргу, пропозицію, звернення відвідувача повинні відповідати визначеним законодавством термінам.

З метою вивчення думки відвідувачів про якість обслуговування, на регулярній основі проводяться опитування, анкетування тощо.

Принцип об'єктивності

Відвідувачам повинен забезпечуватись об'єктивний і неупереджений розгляд їхніх звернень та скарг у найкоротші терміни.

Принцип оперативності

Технологічний процес надання адміністративних послуг та його дотримання повинні гарантувати мінімальний час очікування відвідувачами на їхнє отримання.

Принцип прозорості бізнес-процесів

Бізнес-процеси обслуговування відвідувачів формалізовані, описані та прозорі – з метою забезпечення контрольованості та управління взаємодією із відвідувачами.

I.III. ОСНОВНІ ПАРАМЕТРИ ПРОЦЕСУ ВЗАЄМОДІЇ З ВІДВІДУВАЧАМИ

Ефективний процес взаємодії із відвідувачами характеризується такими параметрами:

- індивідуальний підхід до кожного відвідувача;
- мінімізація часу відвідувача для отримання послуги;
- оперативність реагування на скарги та усунення виявлених недоліків у роботі з відвідувачами;
- повнота, актуальність і правдивість інформації про всі адміністративні послуги, що надаються через ЦНАП;
- надання інформації відвідувачам за допомогою різноманітних каналів комунікацій (мультиканальність);
- однаковість вимог до якості послуг, що надаються;
- дотримання встановлених термінів за всіма процедурами взаємодії;
- можливість отримання повного спектра послуг в будь-якому територіальному підрозділі / віддаленому робочому місці адміністратора/-ки ЦНАПу.

У ЦНАПі встановлюються наступні індикатори якості обслуговування:

- повнота, актуальність і доступність інформації про обсяг, порядок надання і вартість послуг характеризуються індикатором «Інформативність».
- виконання в установленій термін усіх процедур, передбачених нормативними документами, в тому числі з розгляду звернень та скарг відвідувачів, характеризується індикатором «Старанність».
- наявність ефективного зворотного зв'язку з відвідувачами, що дозволяє в найкоротші терміни вирішувати питання, які виникають у процесі діяльності, зокрема пов'язані з якістю і вартістю послуг, що надаються, характеризуються індикатором «Результативність зворотного зв'язку».

Порядок виставлення і застосування оцінок за показниками «Інформативність», «Старанність», «Результативність зворотного зв'язку» регламентується окремим внутрішнім організаційно-розпорядчим документом ЦНАПу.

I.IV. ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД АДМІНІСТРАТОРІВ/-ОК (СТАНДАРТ АБО ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ)

Забезпечення охайного зовнішнього вигляду адміністраторів/-ок – обов'язкова умова роботи з відвідувачами. Охайна зовнішність та корпоративний одяг (у разі його запровадження) адміністраторів/-ок справляє позитивне враження на відвідувачів і є частиною іміджу ЦНАПу.

Зовнішній вигляд і зачіска адміністратора/-ки повинні бути охайними.

Взуття, аксесуари та прикраси повинні відповідати стилю і колірній гамі костюма.

ОДЯГ

Стандарт

1. Адміністратор носить лише корпоративну форму встановленого зразка (у разі її запровадження). Одяг має бути чистим і випрасуваним.
2. Адміністратор має підтримувати чистоту й охайність форми перед кожним виходом на роботу та протягом усього робочого дня.
3. У разі відсутності корпоративного одягу, адміністратори повинні дотримуватися наступного дрес-коду. Слід надавати перевагу однотонним діловим костюмам класичного крою. У спеку піджак можна не надягати. Одяг має виглядати стримано, лаконічно, гармонійно.
4. Взуття. Туфлі мають бути закриті, в колірній гамі костюма.

Не дозволяється

5. Носити одяг, що не є корпоративним (у разі запровадження корпоративної форми) та не встановленим стандартом.
6. Носити брудний, пом'ятий, неохайний одяг.
7. Підкочувати штани або рукави верхнього одягу.
8. Знаходитися на робочому місці у спортивному одязі, майках, шльопанцях тощо.
9. Знаходитися на робочому місці у занадто відкритих костюмах (напівпрозорих, купальниках – топах, сарафанах, в тому числі з глибоким декольте), незалежно від пори року.

АКСЕСУАРИ

Стандарт

1. Обов'язкова наявність бейджа із зазначенням імені (великими літерами), прізвища (дрібними літерами) і посади.
2. З прикрас дозволяється обручка та невеликого розміру сережки.

Не дозволяється

3. Знаходитись у приміщенні ЦНАПу без бейджа
4. Носити аксесуари, що не передбачені встановленим стандартами корпоративної форми (сонцезахисні окуляри, кепки, кашкети, бандани тощо).
5. Носити аксесуари, які не відповідають діловому стилю.

ЗАЧІСКА, МАНІКЮР

Стандарт

1. Довге волосся має бути прибраним (хвіст, коса, тощо) або скріплене аксесуаром для волосся.
2. Зачіска має бути охайною, доповнювати стиль корпоративної форми (у разі її запровадження).
3. Волосся має бути чистим, вуса і борода в чоловіків – охайними.
4. Нігті мають бути в доглянутому та чистому стані.

Не дозволяється

5. Брудне, не розчесане волосся або нігті.
6. Зачіски або колір волосся, які абсолютно не відповідають діловому стилю.

I.V. ПОЧАТОК І ЗАВЕРШЕННЯ РОБОЧОГО ДНЯ (СТАНДАРТИ/ЗАБОРОНИ)

ПОЧАТОК РОБОТИ

Стандарт

1. Адміністратор/-ка працює відповідно до встановленого робочого графіку (рекомендується передбачати одну обідню перерву та 2 перерви по 15 хв).
2. Адміністратор/-ка має приходити до ЦНАПу за 20-30 хвилин до його відкриття (за винятком спеціальних розпоряджень керівника/-ці ЦНАПу).

3. Після прибуття до ЦНАПу, адміністратор/-ка переодягається в корпоративну форму (у разі її запровадження) і готується до робочого дня.
4. Адміністратор/-ка зобов'язаний/-а інформувати керівника/-цю ЦНАПу стосовно неможливості виходу на роботу або затримки через поважну причину (хвороба, виключні сімейні обставини) не пізніше, ніж за 30 хвилин до початку робочого дня.

Не дозволяється

5. Спізнюватися на роботу.
6. З'являтися на роботі в нетверезому стані або під впливом наркотичних чи хімічних речовин.
7. Забути повідомити керівника/-цю ЦНАПу заздалегідь стосовно свого невиходу на роботу або затримки з поважних причин.
8. Бути відсутнім на роботі без поважних на те причин.

ПЕРЕВІРКА «ЗОНИ ВІДПОВІДАЛЬ- НОСТІ» (РОБО- ЧОГО МІСЦЯ)

Стандарт

1. Адміністратор/-ка щоденно перед початком роботи перевіряє своє робоче місце і підтримує чистоту і порядок на ньому протягом робочого дня.
2. Прийняті документи (в тому числі печатки, електронні підписи) належить зберігати відповідально (зокрема в сейфі).

Не дозволяється

3. Допускати безлад на робочому місці.
4. Зберігати особисті речі на робочому місці.
5. Тримати на робочому місці:
 - художню літературу, журнали, газети, які не мають безпосереднього стосунку до службової діяльності;
 - одяг, посуд, косметику тощо.
6. Під час відсутності на робочому місці залишати документи на столі та іншому видному місці (документи мають бути покладені до шухляди або сейфа).

РОБОЧИЙ ПРОЦЕС

Стандарт

1. Користування інтернетом виключно за службовими потребами.

Не дозволяється

2. Користування інтернетом за особистими потребами.

ЗАВЕРШЕННЯ РОБОТИ

Стандарт

1. Адміністратор/-ка готує робоче місце до наступної зміни (у разі запровадження такого графіку роботи).
2. Адміністратор/-ка бере участь у загальному підбиванні підсумків дня, що проводиться керівником/-цею ЦНАПу (якщо така форма роботи з персоналом запроваджена).

Не дозволяється

3. Залишати робоче місце без дозволу керівника/-ці ЦНАПу.

I.VI. РОБОТА АДМІНІСТРАТОРІВ/-ОК З ВІДВІДУВАЧАМИ

I.VI.1. ПРАВИЛА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ З ВІДВІДУВАЧЕМ

Спілкування з відвідувачем завжди повинно бути доброзичливим і відкритим з боку адміністратора/-ки. Адміністратори/-ки повинні завжди дотримуватися правил професійного спілкування з відвідувачем.

Правило № 1. Завжди вітайте клієнта/-ку

Починайте будь-яке звернення до клієнта/-ки зі слів – «Вітаю» або «Добрий день (ранок, вечір)», навіть якщо відвідувач/-ка спочатку поставив/-ла запитання. У першу чергу необхідно привітатися, і лише після цього відповісти на поставлене запитання.

Правило № 2. Усміхайтесь

Усміхайтесь щиро, адже відвідувач відчуває натягнутість і фальш. Приваблива і щира усмішка підвищить настрій і створить позитивне враження про співробітників ЦНАПу в цілому.

Правило № 3. Будьте терплячими, вмійте слухати

У бесіді з відвідувачем важливо його/її вислухати. Не можна переривати чи заперечувати в момент мовлення, необхідно надати йому/їй можливість висловитися.

Правило № 4. Будьте уважними, вмійте чути

Слухайте уважно, про що говорить відвідувач, аби не пропустити суті сказаного. Слухаючи, дивіться відвідувачу в очі, кивайте головою і відповідайте на поставлені запитання.

Правило № 5. Давайте повну і вичерпну інформацію в межах своєї компетенції

Обдумайте заздалегідь можливі запитання відвідувача. Надавайте повну і вичерпну інформацію, передбачаючи можливі додаткові запитання.

Правило № 6. Не кажіть клієнту/-ці «ні» і «не знаю»

Уникайте заперечення. Такі відповіді можуть викликати негативну реакцію відвідувача/-ки. Слід пропонувати альтернативні варіанти вирішення питання.

Відповідь «не знаю» вказуватиме на відсутність професіоналізму. Якщо не знаєте відповіді на поставлене запитання, слід пояснити, до кого за нею звернутися або оперативно дізнатися відповідь у компетентного/-ї фахівця/-чині, щоби надати її відвідувачу/-ці.

Правило № 7. Не допускайте виникнення спірних ситуацій

Слід уникати суперечок, оскільки вони не приносять користі і найчастіше справляють на відвідувачів негативне враження. Пам'ятайте, що відвідувач має право на власну думку, вислухати яку набагато важливіше, ніж сперечатися.

Правило № 8. Прощайтесь із відвідувачем особисто

Дайте зрозуміти, що відвідувачам не просто озвучується завчений заздалегідь текст, а дійсно спілкуються та прощаються саме з ними.

I.VI.II. МАНЕРА СПІЛКУВАННЯ

Зовнішній вигляд та поведінка адміністратора/-ки активно формують у відвідувача перше враження протягом перших 30 секунд спілкування, демонструють зацікавленість і повагу, відображають рівень дисципліни та порядку у ЦНАПі. Для того, щоб у відвідувача склалося позитивне враження від роботи персоналу, кожен/-на співробітник/-ця зобов'язаний/-на запам'ятати та дотримуватися наступних правил поведінки.

Важливо дотримуватися трудової дисципліни і правил внутрішнього розпорядку.

Уміння фахово спілкуватись із відвідувачем – запорука якісного обслуговування. Однак, у ті моменти, коли адміністратор/-ка не вступає у безпосередній контакт із відвідувачем, на останнього впливає його/її зовнішній вигляд та поведінка. Відтак, кожному адміністратору/-ці необхідно дотримуватися правил поведінки на робочому місці і не відволікатися від виконання трудових обов'язків.

КАТЕГОРИЧНО забороняється:

- їсти, жувати жуйку, смоктати льодяники, лузати насіння/ горіхи на робочому місці;
- вживати алкогольні напої під час робочого дня;

-
- читати книги, журнали та іншу літературу, яка не має стосунку до роботи або виконуваних обов'язків;
 - дивитися телепередачі, фільми або проглядати сторінки соціальних мереж тощо;
 - говорити з колегами на невиробничі теми в присутності відвідувачів;
 - розмовляти на робочому місці на особисті теми по мобільному або службовому телефону (розмови особистого характеру дозволяються ВИКЛЮЧНО за відсутності відвідувачів).

Слід пам'ятати про позу, поставу, жестикуляцію рук при спілкуванні з відвідувачем. Під час спілкування з відвідувачем поза та вміння триматися повинні підкреслювати готовність і бажання надати допомогу. Йдеться про усмішку, доброзичливий погляд, відкриту позу та пряму поставу.

Потрібно використовувати жести доброзичливості, уникати «хаотичних жестів» (вертіння чогось у руках, посмикування, кусання олівця тощо).

Слухаючи відвідувача, слід злегка кивати в такт кожній новій думці. Підтримувати манеру розмови відвідувача (темп, гучність мови).

I.VI.III. НАЛАШТУВАННЯ НА РОБОЧИЙ ДЕНЬ

Інформаційна підготовка

Адміністратор/-ка має сформувати для себе (або це може бути зроблено в ЦНАПі централізовано) «довідник законодавства», який повинен містити інформацію, необхідну для надання адміністративної послуги (зокрема інформаційні картки).

Адміністратор/-ка повинен/-на стежити за змінами у законодавстві щодо процедур надання адміністративних послуг та регулярно підвищувати свою кваліфікацію.

Керівництвом ЦНАПу може бути запроваджено щоденне інформування (наприклад, короткими повідомленнями на електронну пошту/особистий кабінет адміністратора/-ки або під час 5-15 хвилинних нарад) щодо новин у сфері надання адміністративних послуг.

Психологічна підготовка

Не менш важливим є психологічне налаштування на роботу: відвідувач миттєво відчуває ваш гарний чи поганий настрій. Адміністратору/-ці рекомендується бути налаштованим на доброзичливі емоції.

I.VI.IV. ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧА

РОБОТА РЕЦЕПЦІЇ

Зустріч, вітання відвідувача

Вітання відвідувачів – це прояв ввічливості, уваги і запрошення до спілкування. Ми даємо зрозуміти відвідувачу, що раді його/її візиту та готові проконсультувати/допомогти отримати послугу.

Привітання має бути дружнім, щирим, із усмішкою.

Вітаючи відвідувача, обов'язково зберігайте зоровий контакт.

Звертатись до відвідувача необхідно ВИКЛЮЧНО на «ВИ», незалежно від віку та соціального статусу.

Приклади привітання

«Добрий день (ранок, вечір)»

«Доброго дня. Раді вітати Вас у нашому Центрі!»

«Доброго дня. Мене звати...»

«Вітаю Вас!»

Також можна використовувати індивідуальний, неординарний підхід до відвідувача.

З'ясування потреби відвідувача

Основний інструмент для з'ясування потреби відвідувача – ЗАПИТАННЯ. Лише правильно поставлені запитання допоможуть зрозуміти потреби відвідувачів.

Дія	Приклад звернення
Визначення проблем відвідувачів	«Слухаю Вас...» «Чим могу Вам допомогти?» «З яким питанням Ви до нас звертаєтесь?»

Під час обслуговування відвідувача, його/її слід вислуховувати, не перебиваючи. Уточнювальні запитання рекомендується ставити після того, як він/вона завершив/-ла говорити.

Спілкуючись із відвідувачем, необхідно проявляти активність і увагу.

Під час спілкування з відвідувачем, необхідно використовувати невербальні прийоми: кивки головою у відповідь на розповідь, погляд в очі, відкриті жести та інше.

ТЕХНІКИ АКТИВНОГО СЛУХАННЯ:

Алгоритм активного слухання

Підштовхування або демонстрація розуміння і згоди з відвідувачем

Коментар

Співрозмовник переконується, що його/її слухають і розуміють.

Приклади фраз

Уважно слухати співрозмовника, при цьому вставляючи слова «так», «розумію», «угу», «звичайно».

Вступні фрази:

«Так, я вас розумію»,
«Так, так»,
«Я вас почув».

Дослівне повторення	Вступні фрази: «Наскільки я вас зрозумів...», «Ви вважаєте, що...».
Резюмування	Вступні фрази: «Отже, вас цікавить...».
Інтерпретація	Вступні фрази: «Якщо зважати на те, що ви зазначили, вас цікавить...».
Уточнення Коментар <i>Під час з'ясування потреби відвідувача рекомендується використовувати слова, які підкреслюють вашу ввічливість</i>	Вступні фрази: «Це дуже цікаво, могли б Ви уточнити...»; «Розкажіть детальніше/більше...»; «Підкажіть, будь ласка...»; «Уточніть, будь ласка...».

**ЯК НЕ СЛІД
ВСТАНОВЛЮВАТИ
КОНТАКТ ІЗ
ВІДВІДУВАЧЕМ:**

Приклад запитання адміністратора/-ки	Відповідь відвідувача/-ки
<ul style="list-style-type: none"> • «Чи НЕ можу бути вам корисним?» • «Чи НЕ допомогти вам?» 	<ul style="list-style-type: none"> • «Ні, не можете» • «Ні, дякую»
<ul style="list-style-type: none"> • «Чимось допомогти? » • «Щось підказати?» • «Запитуйте!» • «Що вас цікавить?» 	<ul style="list-style-type: none"> • «Допоможіть матеріально» • «Спасибі, нічого» • Звучить, як наказ або вимога • «Нічого»
«Отже, вас цікавить... »	«Ні»

**РЕКОМЕНДОВАНІ ПРИКЛАДИ
«ПЕРШИХ ФРАЗ»
ЗВЕРТАННЯ ДО
ВІДВІДУВАЧА:**

Перша фраза	Коментарі/ситуація
«Доброго дня!...»	

«... Чим могу бути Вам корисним?»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Добре діє на групу відвідувачів старшої вікової категорії 2. Коли відвідувач сам/-а звернувся/-лась до адміністратора/-ки
«... Що конкретно Вас цікавить?»	Ця фраза добре підходить, якщо адміністратор/-ка бачить, що відвідувач/-ка щось шукає і не може зорієнтуватись в інформаційних ресурсах ЦНАПу (вербальних і невербальних сигналах).

Спрямування до відповідного/-ї адміністратор/-ки або допомога у користуванні «електронною чергою» (за потреби)

Після того, як адміністратор/-ка на рецепції зрозумів/-ла, з яким запитанням звернувся відвідувач/-ка до ЦНАПу, він/вона або спрямовує до відповідального/-ї адміністратор/-ки (із інформацією номера робочого місця), або вказує на необхідність зареєструватись в електронній системі керування чергою, детально надавши пояснення, як нею користуватися (за потреби).

Фрази, що можуть використовуватись у відповідних робочих ситуаціях

«Із цим питанням Вам необхідно... (надати нам певні документи, звернутись до іншого співробітника/-ці, написати заяву тощо)».

«У вирішенні Вашої проблеми Вам допоможе спеціаліст/-ка...».

«Для вирішення Вашого питання необхідно...».

«Графік прийому спеціаліста/керівника з цього питання...».

«Вирішити цю проблему Вам допоможуть спеціалісти ... служби (якщо питання не стосується роботи Вашої установи)».

«Будь ласка!».

«Перепрошую, повторіть, будь ласка, ще раз своє прізвище/адресу».

«Перепрошую, я правильно Вас зрозумів/-ла?».

«Будь ласка, запишіть...».

Допомога у заповненні документів

У разі звернення відвідувача/-ки по допомогу у заповненні відповідної заяви та/або документів, адміністратор/-ка детально, зрозумілою мовою (уникаючи юридичних термінів та назв) надає відповідну консультацію і допомогу.

Якщо відвідувач/-ка не може одразу зрозуміти, що слід зробити (яку саме інформацію надати, які графи заповнювати тощо), адміністратор/-ка спокійно та детально надає вичерпну інформацію із порушеного питання.

РОБОТА АДМІНІСТРАТОРА/-КИ

Обслуговування відвідувача/-ки

Обслуговування відвідувача/-ки охоплює також і допомогу у виправленні помилок під час заповнення документів, перевірку їхньої комплектності, надання відповідних пояснень та роз'яснень, безпосередній прийом документів для надання відповідної адміністративної послуги або видачу результатів її надання тощо.

Під час обслуговування відвідувача/-ки слід керуватися рекомендаціями, викладеними у розділі робота рецепції.

Адміністратор/-ка повинен/-на ставитись до всіх відвідувачів однаково, стримано та поважливо, незалежно від особистих симпатій або антипатій.

Адміністратор/-ка повинен/-на поважати точку зору відвідувача/-ки, незалежно від особистих поглядів та бачень. Не допускається нав'язування власної точки зору, ігнорування висловлювання відвідувачів або переривання їх.

Під час взаємодії з відвідувачем/-кою адміністратор/-ка не повинен/-на надавати завідомо неправдивої інформації або дезорієнтувати.

Адміністратор/-ка повинен/-на уважно працювати із персональними даними.

За потреби адміністратор/-ка може прокоментувати (надати пояснення) свої дії, пов'язані із наданням адміністративної послуги.

ПОЗИ І ЖЕСТИ АДМІНІСТРАТОРА/-КИ

Стандарт

1. Адміністратор/-ка, спілкуючись із відвідувачем/-кою знаходиться у відкритій позі (руки й ноги не перехрещуються, долоні трохи розгорнуті до відвідувача/-ки, так само повернутий корпус тіла).

МОВА АДМІНІСТРАТО- РА/-КИ

Не дозволяється

2. Знаходитись у закритій позі (схрещені руки/ ноги, руки сховані за спиною).
3. Тримати руки в кишенях при спілкуванні.
4. Використовувати зверхні жести і пози (руки в боки, жести вказівним пальцем тощо).
5. Спиратися та притулятися до столів, стендів тощо (особливо для працівників/-ць на рецепції).
6. Сидіти з опущеною на груди головою (стан напівдрімоти).
7. Використовувати жести самоогляду (заправлятися, чесатись, пригладжувати волосся).
8. Відвертатися від відвідувача/-ки або повертатися спиною.

Стандарт

1. Мова має бути чіткою, грамотною, зрозумілою.
2. Адміністратору/-ці слід стежити за швидкістю свого мовлення, оскільки занадто швидка або надто повільна мова ускладнюють спілкування.
3. Інтонація доброзичлива.
4. У розмові необхідно застосовувати ввічливі слова і звороти («будьте ласкаві», «будьте люб'язні», «якщо Вам неважко...»).

Не дозволяється

5. Використовувати в розмові з відвідувачем/-кою слова-паразити («якби», «ну, ви розумієте...»), слова-вulgаризми і лайку («тіпа», «блін» тощо).
6. Використовувати багато складних юридичних та нормативних термінів, не пояснюючи їхнього значення.
7. Розмовляти із відвідувачем/-кою на підвищених тонах, байдуже, із роздратуванням чи зневагою.

8. Використовувати звертання: «дівчинко», «жіночко», «чоловіче», «хлопче», «дамочко» тощо. (Слід використовувати безособові звернення).
9. Застосовувати зменшувальні суфікси («телефончик», «штучка» тощо).
10. Звертатися до відвідувача/-ки на «ти», навіть якщо відвідувач/-ка – дитина.

Завершення обслуговування (прощання, інформування відвідувача/-ки про подальші дії тощо)

Обслуговування відвідувача/-ки при виході є важливим моментом. Від адміністраторів/-ок вимагається демонструвати повагу і доброзичливе ставлення.

Не забудьте особисто попрощатися із кожним відвідувачем/-кою.

Рекомендовані фрази

- «Будь ласка! Всього найкращого!»
- «До побачення! Гарного (вдалого) дня!»
- «Будь ласка, звертайтеся!»
- «Раді були Вам допомогти!»

I.VI.V. СТАНДАРТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗАЯВНИКІВ/-ИЦЬ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ (ТЕЛЕФОН, ЕЛЕКТРОННА ПОШТА, ІНТЕРАКТИВНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ)

Система обслуговування забезпечує і гарантує зв'язок між ЦНАПом та споживачем адміністративних послуг і включає інтернет-обслуговування (за допомогою розділів сайту (зокрема «особистий кабінет»), електронне листування, поштове листування (факс) і телефонне обслуговування.

Порядок обслуговування споживачів послуг (відвідувачів/-ок ЦНАПу) за допомогою телефонного зв'язку

Споживач послуг (відвідувач/-ка ЦНАПу) може скористатися наступними видами телефонного зв'язку:

- прямий телефонний контакт;
- гаряча лінія / кол-центр (за наявності).

Усі телефонні номери, за якими здійснюється телефонний зв'язок зі споживачем послуг (відвідувачем/-кою ЦНАПу), вказуються на інформаційних стендах, розміщених у приміщенні ЦНАПу, на офіційному сайті, на роздаткових листівках, що знаходяться на видному місці в приміщенні ЦНАПу або розповсюджуються в місцях масового перебування людей.

За номерами телефонів для прямого телефонного контакту споживач послуг (відвідувач/-ка ЦНАПу) повинен/-на під час розмови отримати відповідь на запитання. Якщо адміністратор/-ка, який/-а відповів/-ла на телефонний дзвінок, не може дати повну відповідь у момент розмови або підготовка інформації вимагає деякого часу (понад дві хвилини), споживачеві послуг (відвідувачу/-ці ЦНАПу) повідомляється про це, вказується дата і час, коли можна передзвонити для отримання точної та повної інформації.

Номери телефонів для прямого телефонного контакту повинні бути доступні для дзвінків споживачів послуг (відвідувачів/-ок ЦНАПу) у відповідні години роботи.

Якщо звернення споживача послуг (відвідувача/-ки ЦНАПу) містить нецензурну лайку, образи чи погрози на адресу адміністратора/-ки або ЦНАПу, адміністратор/-ка має право припинити телефонний контакт, перервавши розмову та поклавши телефонну слухавку.

Встановлюються наступні параметри діяльності гарячої лінії:

- Дзвінок на гарячу лінію повинен бути безкоштовним.
- Під час здійснення запису, адміністратор/-ка ЦНАПу попереджає про це на початку телефонної розмови.

Вимоги до персоналу під час спілкування телефоном:

- неприпустимо ігнорувати телефонні дзвінки: не пізніше, ніж після третього сигналу дзвінка повинна слідувати відповідь;
- відповідаючи на телефонний дзвінок, необхідно вимовити: «Центр надання адміністративних послуг», своє ім'я та ввічливо привітатись;
- телефонні переговори повинні вестися гучним та чітким голосом, мова повинна бути виразною, доброзичливою.

Телефонні кліше

Доброго дня!

Центр надання адміністративних послуг _____ міста (селища, села, району).

Адміністратор/-ка _____, слухаю вас!

Скажіть, будь ласка, як я можу до вас звертатись?

Перепрошую, я правильно вас зрозумів/-ла?.... Зрозумів/-ла..., так..., розумію... Будь ласка, запишіть.

Вам зручно записати інформацію?...

Хвилинку, я зараз з'ясую інформацію. Перепрошую за затримку...(Вибачте за очікування /

Дякую, що зачекали!...)

Щоб допомогти у вирішенні Вашого питання, пропоную наступне...

Щоб з'ясувати цю інформацію, пропоную звернутись Вам до ...

Перепрошую, цією інформацією володіють спеціалісти ...

Я вас чудово розумію, однак разом з тим... Дякую за дзвінок!

Дякую, що зателефонували!

Виключно у випадку агресивності клієнта/-ки: Вибачте, мені важко говорити з Вами у такому тоні, зателефонуйте, будь ласка, пізніше... (кладемо слухавку!)

Якщо клієнт/-ка говорить, що буде на вас скаржитись керівникові/-ці: Будь ласка, ви маєте на це право... Моє ПІБ.....

Гарного Вам дня!

- Адміністратор/-ка, що обслуговує споживача послуг (відвідувача/-ку ЦНАПу) телефоном, зобов'язаний/-а дати консультацію з питання, що було затребуваним. Якщо адміністратору/-ці для цього потрібне уточнення інформації, він/вона має попросити перетелефонувати.
- Якщо адміністратор/-ка, чує телефонний дзвінок під час обслуговування присутнього відвідувача/-ки (у разі відсутності кол-центру або окремої посади для обслуговування споживача послуг засобами комунікації), на дзвінок повинен відповісти хтось із колег: телефонний дзвінок не повинен бути залишений без уваги.
- Якщо адміністратор/-ка не впевнений/-а, що правильно зрозумів/-ла щось в телефонному повідомленні, йому/їй необхідно перепитати споживача послуг, щоб уникнути непорозуміння;
- Адміністратор/-ка повинен/-на бути лаконічним/-ою, чітким/-ою у викладі інформації, не вживати зайвих слів, не допускати тривалих пауз.

НЕ слід використовувати:

«Я не знаю»

Чим замінити:

«Я з'ясую для Вас цю інформацію...»

«Зачекайте, будь ласка...»

«За цим питанням вам краще звернутись до ...
(надати номер телефону і години прийому)»

«Це питання не належить до нашої компетенції»

«У вирішенні цього питання (проблеми) вам допоможуть спеціалісти ... служби, управління, відділу»

У розмові потрібно уникати таких слів: можливо; напевно; швидше за все; «вроде»; спитайте в когось;

Не рекомендується вести телефонні переговори по гучному зв'язку!

Порядок обслуговування споживачів послуг (відвідувачів/-ок ЦНАПу) за допомогою листування

Поштове листування використовується у разі відправлення заявниками/-цями документації, пов'язаної з отриманням адміністративної послуги або для отримання консультації за допомогою поштового зв'язку.

Адміністратор/-ка розглядає отримані звернення та/або документи із дотриманням вимог, процедур та строків, передбачених чинним законодавством.

Порядок інтерактивного обслуговування споживачів послуг (відвідувачів/-ок ЦНАПу)

Інтерактивне інтернет-обслуговування споживачів послуг (відвідувачів/-ок ЦНАПу) організовується на базі відповідного розділу офіційного вебсайту ЦНАПу, відповідного розділу на вебсайті органу, що утворив ЦНАП, або www.poslugy.gov.ua (www.my.gov.ua).

Інтернет-обслуговування ведеться за напрямками:

- надання довідкової інформації;
- задоволення електронних звернень (консультацій) споживачів послуг (відвідувачів/-ок ЦНАПу);
- забезпечення надання адміністративних послуг в електронному вигляді.

У такому випадку адміністратор/-ка розглядає отримані звернення та/або документи із дотриманням вимог та термінів, передбачених чинним законодавством.

I.VI.VI. ПСИХОЛОГІЧНА МОДЕЛЬ ПОВЕДІНКИ ПІД ЧАС ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ/-ОК

Принципи роботи із «важкими» клієнтами/-ками, врегулювання конфліктів

Недопущення виникнення конфлікту є важливою умовою для забезпечення захисту інтересів відвідувача/-ки.

Щоб уникнути конфліктних ситуацій, адміністратори/-ки зобов'язані:

- прагнути діяти в інтересах відвідувача/-ки, вміти розпізнавати й уникати ситуацій, коли може виникнути конфлікт;
- не допускати виникнення ситуації, за якої в конфлікт починають втручатися інші відвідувачі/-ки;
- говорити без образ, сарказму, іронії;
- дотримуватися принципу конфіденційності.

За умови виникнення обставин, що, на думку адміністратора/-ки, можуть призвести до конфлікту, він/вона зобов'язаний/-а терміново повідомити про це керівника/-цю ЦНАПу, котрий/-а має вжити заходів для врегулювання ситуації, що виникла.

При вирішенні конфліктних ситуацій із відвідувачами/-ками дії адміністраторів-ок ЦНАПу, включно із прийнятими ними рішеннями, не повинні мати особистого інтересу.

Адміністраторам/-кам рекомендується проявляти терпимість до фактів некоректного поводження з боку відвідувачів/-ок, прагнучи забезпечити їх найкращим сервісом, оскільки шанобливе ставлення до відвідувачів/-ок, створення найбільш сприятливих умов для них, є запорукою задоволення від отриманої послуги.

У разі виникнення конфліктних ситуацій, адміністраторам/-кам необхідно:

- вислухати відвідувача/-ку, не перебиваючи;
- у випадку, якщо ЦНАП (адміністратор/-ка) є джерелом проблеми відвідувача/-ки – перепросити і висловити своє розуміння щодо його/її невдоволення;
- намагатися не повторювати негативну для відвідувача/-ки інформацію;
- проявити співчуття і повідомити все, що ви можете зробити для вирішення проблеми, яка виникла, а потім – те, чого не зможете.

Дії адміністратора/-ки у разі відвідання ЦНАПу «особою без визначеного місця проживання»

У разі відвідання ЦНАПу «особою без визначеного місця проживання», що спричиняє дискомфорт своїм перебуванням у приміщенні ЦНАПу іншим відвідувачам/-кам, адміністратор/-ка повинен/-на повідомити про це керівника/-цю ЦНАПу та охоронця/-ницю. Останні мають з'ясувати у зазначеної особи мету відвідання ЦНАПу та у разі «нецільового» перебування у приміщенні у ввічливій формі запропонувати йому/їй залишити приміщення.

Дії адміністратора/-ки у разі відвідання ЦНАПу особою у стані алкогольного сп'яніння або під впливом наркотичних / психотропних засобів

За умови відвідання ЦНАПу особою у стані алкогольного сп'яніння або під впливом наркотичних / психотропних речовин, що не дозволяє забезпечити якісне обслуговування, адміністратор/-ка повинен/-на у максимально коректній формі запропонувати зазначеній особі звернутися за послугою в інший день.

Якщо перебування зазначеної категорії осіб спричиняє дискомфорт своїм перебуванням у приміщенні ЦНАПу іншим відвідувачам/-кам, адміністратор/-ка повинен/-на повідомити про

це керівникові/-ці ЦНАПу та охоронцю/-ниці, які мають у ввічливій формі запропонувати їм залишити приміщення.

Дії адміністратора/-ки у разі неприйнятної поведінці (хуліганства, дебошу) з боку відвідувача/-ки/-ів.

У разі непристойної поведінки (хуліганства, дебошу) з боку відвідувача/-ки/-ів, що очікує/-ють своєї черги для отримання послуги, адміністратор/-ка повинен/-на спочатку зробити ввічливо зауваження, але якщо відвідувач/-ка/-и продовжує/-ють проявляти неповагу до інших і заважає/-ють роботі адміністратора/-ки/-ів, остання/-і має/-ють звернутися до охоронця/-ниці та/або керівника/-ці ЦНАПу для вжиття заходів щодо заспокоєння «дебошира/-ки/-ів» або виведення його/її/їх із приміщення ЦНАПу.

II. ДІЯЛЬНІСТЬ КЕРІВНИКА/-ЦІ ЦНАПУ

II.1. УПРАВЛІННЯ ПОТОКАМИ ВІДВІДУВАЧІВ ЦНАПУ

Для забезпечення управління потоками відвідувачів ЦНАПу, рекомендується запровадити:

- моніторинг завантаженості адміністраторів/-ок, у тому числі – у віддалених місцях для роботи адміністраторів/-ок територіальних підрозділів (зокрема шляхом контролю «електронної черги» (з відповідним налаштуванням програмного продукту) і, за потреби, спрямовувати відвідувачів до менш завантажених адміністраторів/-ок);

МЕТА: дотримання максимально допустимого часу очікування – не більше 15-20 хвилин

Пропонується за можливості встановити наступну структуру перерозподілу потоків відвідувачів:

1. Люди з інвалідністю та малими дітьми;
2. Прийом документів:
 - окремо виділити документи, що прийняті на спеціально облаштованому робочому місці;
 - швидкі послуги (невідкладні): довідки, витяги, виписки тощо;
 - сезонні послуги;
3. Видача документів;
4. Консультування фахівцями/-чинями суб'єктів надання адміністративних послуг.
 - надання можливості популяризації отримання адміністративних послуг в електронному вигляді;
 - мінімізацію паперового документообігу, що дозволить зменшити час на обслуговування відвідувачів.

МЕТА: зменшення кількості фізичних звернень до ЦНАПу шляхом збільшення звернень в електронному вигляді

II.II. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ЦНАПУ

Ефективне управління персоналом може бути досягнуто шляхом:

- забезпечення відеозапису обслуговування відвідувачів задля упередження зловживань або конфліктних ситуацій;
- запровадження щоденних (5-15-хвилинних) нарад із обговорення поточних питань за день, врегулювання проблемних ситуацій, обговорення змін у законодавстві тощо;
- регулярного проведення заходів із підвищення кваліфікації та психологічного розвантаження.

Також керівникові/-ниці ЦНАПу необхідно приділяти увагу питанню мотивації персоналу до покращення якості обслуговування відвідувачів ЦНАПу, які можуть полягати в матеріальному, психологічному, професійному, кар'єрному стимулюванні.

Для формування дружнього колективу ЦНАПу пропонується також запроваджувати заходи із «будівництва команди», наприклад:

- проводити конкурси (приміром, малюнка) для дітей адміністраторів/-ок;
- тренінги та майстер-класи для адміністраторів/-ок та їхніх дітей (спільне дозвілля);
- проведення спільних корпоративних заходів, що базуватимуться на спільних інтересах (туристичні походи, екскурсії, спортивні змагання тощо).

Важливою складовою ефективною та злагодженою роботи колективу ЦНАПу є партнерські взаємовідносини всередині команди. Тож, ключовим завданням керівника/-ці ЦНАПу є сприяння порозумінню між адміністраторами/-ками та стимулювання дружніх стосунків і взаємодопомоги.

Важливою складовою ефективною та злагодженою роботи колективу ЦНАПу є партнерські взаємовідносини всередині команди. Тож, ключовим завданням керівника/-ці ЦНАПу є сприяння порозумінню між адміністраторами/-ками та стимулювання дружніх стосунків і взаємодопомоги.

17 Метод оцінювання обирається керівником/ -цею ЦНАПу самостійно

II.III. КОНТРОЛЬ І АНАЛІЗ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ, ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ АДМІНІСТРАТОРІВ/-ОК¹⁷

Для контролю якості обслуговування відвідувачів у ЦНАПі можуть проводитись наступні заходи:

- процедура «Таємний клієнт»;

-
- проведення професійних змагань між адміністраторами/-ками ЦНАПу, його територіальними підрозділами, віддаленими місцями для роботи адміністратора (в частині роботи з відвідувачами).

Для моніторингу та аналізу якості обслуговування відвідувачів, можна проводити наступні заходи:

- анкетування відвідувачів з метою оцінювання якості обслуговування та його поліпшення;
- опитування відвідувачів щодо якості обслуговування;
- аналіз кількості та змісту талончиків «електронної черги», вкинутих до відповідних скриньок (за наявності);
- аналіз інформації в Книзі відгуків і пропозицій (прошнурована і пронумерована), що розміщується в доступному місці у кожній залі обслуговування відвідувачів;
- аналіз інформації, що надходить від споживачів послуг за допомогою інструментів інтерактивного спілкування;
- розміщення відповідних технічних пристроїв (кнопок на робочих столах адміністраторів/-ок або на планшеті, розміщеному при виході з ЦНАПу).

II.IV. ЗВІТУВАННЯ ПЕРЕД КЕРІВНИЦТВОМ МІСТА, РАЙОНУ, СЕЛИЩА, СЕЛА, ОБ'ЄДНАНОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

З метою доведення до керівництва міста, району, селища, села, об'єднаної територіальної громади поточної інформації щодо діяльності ЦНАПу, рекомендується запровадити підготовку щомісячних, щоквартальних, річних звітів про діяльність ЦНАПу, які розміщуються на порталі, вебсайті ЦНАПу та/або органу, що його створив. Такі дії дозволять популяризувати діяльність (вигоди від використання) ЦНАПу серед громадян та представників/-ць бізнесу.

Також при звітуванні пропонується забезпечити інформування про стан взаємодії адміністраторів/-ок (ЦНАПу) та суб'єктів надання адміністративних послуг.

Таке інформування (з відповідними інфографіками) може складатись із декількох розділів (за кількісними та якісними показниками):

- кількість наданих адміністративних послуг, у тому числі за видами;
- кількість консультацій, наданих у ЦНАПі;
- кількість відмов у наданні адміністративних послуг (у тому числі необґрунтованих);
- порушення термінів надання адмінпослуги;
- якість роботи суб'єктів надання адміністративних послуг (зокрема ефективність взаємодії зі ЦНАПом);
- якість роботи адміністраторів/-ок ЦНАПу (наявність скарг на їхню роботу).

7

Затвердження інформаційних та технологічних карток



Приклад/проект

УКРАЇНА
_____ МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

РІШЕННЯ

_____ 202__

М. _____

№ _____

Про затвердження інформаційних та технологічних карток з надання адміністративних послуг

Керуючись ст. 25 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», ст. 8 Закону України «Про адміністративні послуги», міська рада

ВИРІШИВ:

1. Затвердити Інформаційні картки з надання адміністративних послуг (додатки _____).
2. Затвердити Технологічні картки з надання адміністративних послуг (додатки _____).
3. Організаційне виконання рішення покласти на відділ з питань _____ (ПІБ).

Міський/-а голова

ПІБ

**ДОДАТОК ____
ДО РІШЕННЯ**

виконавчого комітету _____
міської ради
_____2020 № _____

ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ РІШЕННЯ ПРО ПРОДАЖ ЗЕМЕЛЬНИХ ДІЛЯНОК КОМУНАЛЬНОЇ ВЛАСНОСТІ

(назва адміністративної послуги)

_____ рада

(найменування суб'єкта надання адміністративної послуги)

Інформація про суб'єкта надання адміністративної послуги	
Найменування органу, в якому здійснюється обслуговування суб'єкта звернення:	Центр надання адміністративних послуг
1. Місцезнаходження центру надання адміністративної послуги	повна адреса ЦНАПу
2. Інформація щодо режиму роботи центру надання адміністративної послуги	режим роботи ЦНАПу
3. Телефон/факс (довідки), адреса електронної пошти та вебсайт центру надання адміністративної послуги	контактні дані ЦНАПу
Нормативні акти, якими регламентується надання адміністративної послуги	
4. Закони України	1. Земельний кодекс України 2. Закони України «Про місцеве самовряду-

	вання в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про оцінку земель», «Про перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності»
5. Акти Кабінету Міністрів України	
6. Акти центральних органів виконавчої влади	
7. Акти місцевих органів виконавчої влади/ органів місцевого самоврядування	
Умови отримання адміністративної послуги	
8. Підстава для одержання адміністративної послуги	Заява підприємств, установ, організацій, фізичних осіб-підприємців та громадян про продаж земельної ділянки
9. Вичерпний перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, а також вимоги до них	<ol style="list-style-type: none"> 1. Клопотання (заява) на ім'я міського/-ї голови (у разі подання заяви довіреною особою додатково додається належним чином завірена копія довіреності). 2. Копію документа, що посвідчує право користування земельною ділянкою (договору оренди землі, додаткової угоди до нього, державного акту на право постійного користування землею). 3. Витяг з Державного земельного кадастру, який є дійсним на момент подання клопотання (заяви). 4. Копії документів, що посвідчують право власності на нерухоме майно, що розташоване на земельній ділянці та копія технічного паспорта будівлі.

5. Копію документа, що посвідчує особу та підтверджує громадянство України (с. 1, 2, 11 (с. 3, 4 за необхідності) паспорта громадянина України, паспорт громадянина України у формі картки, що містить безконтактний електронний носій (копії лицьової та зворотної сторін) або іншого документа, що посвідчує особу; копію картки фізичної особи - платника або довідки про присвоєння ідентифікаційного номера. Якщо через релігійні переконання фізична особа відмовилась від реєстраційного номера облікової картки платника податків, додатково подається копія сторінки паспорта з відміткою про таку відмову – для фізичних осіб.
6. Витяг про нормативну грошову оцінку земельної ділянки, датований роком подання клопотання (заяви).
7. Інформація про відсутність заборгованості з податків і зборів (обов'язкових платежів) з місцевого органу фіскальної служби України, виданої цим органом не пізніше 30-денного терміну на момент подання клопотання (заяви).
8. Довідка з містобудівного кадастру, яка є дійсною на момент подання клопотання (заяви).

Примітка:

- Копії документів подаються разом з оригіналами (для звірки).
- Витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань для юридичних осіб чи суб'єктів підприємницької діяльності замовляється адміністратором/-кою ЦНАПу.
- Витяг з Державного реєстру речових прав на

	нерухоме майно замовляється адміністратором/-кою ЦНАПу.
10. Порядок та спосіб подання документів, необхідних для отримання адміністративної послуги	Особисто чи уповноваженим/-ою представником/-цею відповідно до чинного законодавства.
11. Платність (безоплатність) надання адміністративної послуги	Безоплатно
12. Строк надання адміністративної послуги	30 календарних днів з дня реєстрації заяви адміністратором/-кою ЦНАПу, а у разі неможливості прийняття рішення у такий термін – на першому засіданні чергової сесії міської ради за графіком після закінчення цього строку, з урахуванням дотримання вимог законодавства щодо оприлюднення проєктів рішень міської ради та підписання рішень міським/-ою головою (секретарем/-кою міської ради).
13. Перелік підстав для відмови у наданні адміністративної послуги	<p>а) Неподання документів, необхідних для прийняття рішення щодо продажу земельної ділянки;</p> <p>б) Виявлення неправдивих відомостей у поданих документах;</p> <p>в) Якщо щодо суб'єкта підприємницької діяльності порушено справу про банкрутство або припинення його діяльності;</p> <p>г) Відмова від укладання договору про оплату авансового внеску в рахунок оплати ціни земельної ділянки;</p> <p>д) Встановлено заборона на передачу земельної ділянки у приватну власність</p>

14. Результат надання адміністративної послуги	Копія рішення міської ради (витяг з рішення міської ради) щодо передачі (надання) у власність, надання в постійне користування, оренду земельних ділянок або за наявності підстав, зазначених у п.13, відмова у їх видачі у формі листа міської ради.
15. Способи отримання відповіді (результату)	Особисто чи уповноваженим/-ою представником/-цею відповідно до чинного законодавства.

**ДОДАТОК ____
ДО РІШЕННЯ**

виконавчого комітету _____
міської ради
_____2020 № _____

ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКА

Рішення про продаж земельних ділянок державної та комунальної власності

Етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги	Відповідальна посадова особа та виконавчий орган	Дія (виконує, бере участь, погоджує, затверджує тощо)	Термін виконання (днів)
1 Прийом вхідного пакета документів, реєстрація в електронному реєстрі системи, формування та видача суб'єкту звернення опису вхідного пакета документів. Формування Витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (для юридичних осіб чи	Адміністратор/-ка ЦНАПу	виконує	1 день

	суб'єктів підприємницької діяльності) та витягу з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно.			
2	Передача вхідного пакета документів СНАП та внесення запису про його отримання в описі справи та/або електронному реєстрі системи	Адміністратор/-ка ЦНАПу Відповідальний/-а працівник/-ця СНАП	виконує виконує	1 день
3	Розгляд документів, підготовка: <ul style="list-style-type: none"> · проєкту рішення виконавчого комітету міської ради; · проєкту рішення сесії міської ради. Внесення проєктів на розгляд засідання виконавчого комітету та сесії міської ради	Керівник/-ця СНАП Начальник/-ця відділу Головний/-а спеціаліст/-ка	погоджує, бере участь погоджує, виконує виконує	22 дні
4	Підготовка витягу з рішення сесії ради щодо продажу земельних ділянок державної та комунальної власності	Головний спеціаліст	виконує	3 дні
5	Передача результату послуги (вихідного пакета документів) до Центру надання адміністративних послуг та реєстрація в електронному реєстрі системи	Відповідальний/-а працівник/-ця СНАП Адміністратор/-ка ЦНАПу	виконує виконує	1 день
6	Повідомлення суб'єкта звернення про результат надання адміністративної	Адміністратор/-ка	виконує	1 день

7

послуги у зазначений суб'єктом звернення спосіб	ЦНАПу		
<p>Видача заявнику/-ці результату надання адміністративної послуги.</p> <p>Факт отримання вихідного пакета документів підтверджується підписом суб'єкта звернення особисто (у тому числі його/її уповноваженим/-ою представником/-цею), а інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення фіксується у паперовій та електронній формі, сканований варіант факту отримання вихідного пакета документів зберігається в електронному архіві справи.</p>	Адміністратор/-ка ЦНАПу	виконує	1 день
Загальна кількість днів надання послуги			30
Загальна кількість днів (передбачена законодавством)			30

8

Угоди про співпрацю з суб'єктами надання адміністративних та інших публічних послуг

До діяльності ЦНАПу, утвореного зі статусом постійного робочого органу, можуть залучатися на основі «узгоджених рішень» представники/-ці інших суб'єктів надання адміністративних послуг (наприклад, різних органів виконавчої влади).

Підписання узгоджених рішень (угод, меморандумів), зокрема з Управлінням соціального захисту населення РДА, територіальними підрозділами Пенсійного фонду, Держгеокадастру, Фонду соціального страхування України, сервісного центру МВС дозволить не лише інтегрувати додаткові групи послуг у ЦНАП, але й суттєво розширити доступ громадян до послуг в цілому.

УГОДА ПРО СПІВПРАЦЮ

між Управлінням праці та соціального захисту населення _____ районної державної адміністрації та _____ міською радою

м. _____ «___» _____ 2020 року

_____ міська рада (далі – Міська рада) в особі міського/-ї голови _____, який/яка діє відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», з однієї сторони та Управління праці та соціального захисту населення _____ районної державної адміністрації (далі – Управління) в особі начальника/-ці Управління _____, яка/який діє на підставі відповідно до Закону України «Про місцеві державні адміністрації» та Положення про Управління, іменовані разом «Сторони», керуючись також Законом України «Про адміністративні послуги» уклали це узгоджене рішення у формі Угоди про співпрацю (далі – Угода) про наступне.

1. ПРЕДМЕТ УГОДИ

1.1. Сторони зобов'язуються шляхом об'єднання спільних зусиль діяти під час надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення з метою їх наближення до мешканців _____ об'єднаної територіальної громади шляхом:

- обслуговування громадян, які звертаються для отримання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, що встановлені чинним законодавством України, через Центр надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), зокрема і його територіальний/-ні підрозділ/-и та/або віддалені робочі місця адміністраторів/-ок (далі – ВРМ);
- скорочення часових та інших витрат громадян, пов'язаних із отриманням адміністративних послуг;
- забезпечення надання інформаційної допомоги з питань, що входять до компетенції Сторін;
- обміну інформаційними та методичними матеріалами із зазначених питань;
- проведення регулярних консультацій з метою обговорення та узгодження дій, спрямованих на покращення якості співпраці. Під час надання консультацій можуть розглядатися поточні та перспективні питання взаємодії між Сторонами.

1.2. Ця Угода визначає всі принципи і напрями співпраці між Сторонами щодо надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення.

1.3. У процесі спільної діяльності Сторони зобов'язуються будувати свої взаємовідносини на принципах законності, добровільності, рівноправності, прозорості та відкритості, відповідаль-

ності за результати спільної діяльності.

1.4. Реалізація Угоди буде здійснюватися шляхом розробки та виконання кожною Стороною або спільно Сторонами відповідних заходів.

2. ОБОВ'ЯЗКИ УПРАВЛІННЯ

2. Управління зобов'язується:

2.1. Сприяти всебічній інформованості населення про адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення.

2.2. Надавати адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення мешканцям _____ об'єднаної територіальної громади шляхом взаємодії з ЦНАПом згідно з переліком адміністративних послуг, суб'єктом надання яких є Управління, зокрема визначених пп.107-136 Переліку адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через Центр надання адміністративних послуг, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року №523 (із змінами) (далі – Перелік).

Перелік послуг може бути розширено за результатами прийняття узгодженого рішення.

2.3. Відповідно до типових інформаційних карток на адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення, затверджених наказом Мінсоцполітики від 11 травня 2019 року №723, затвердити опрацьовані спільно з міською радою інформаційні картки на адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення, що надаватимуться через ЦНАП.

2.4. Затвердити опрацьовані спільно з міською радою технологічні картки на адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення, що надаватимуться через ЦНАП.

2.5. Провести навчання для працівників/-ць ЦНАПу з надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, здійснювати за запитом міської ради заходи з наставництва для працівників/-ць ЦНАПу, надавати консультаційну, методичну та іншу допомогу міській раді для надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення через ЦНАП.

2.6. За необхідності, здійснювати консультування суб'єктів звернення у приміщенні ЦНАПу за графіком, визначеним спільно з міською радою.

2.7. За необхідності, забезпечити надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення через ЦНАП шляхом розміщення у цьому ЦНАПі працівників/-ць Управління за наданими міською радою робочими місцями.

2.8. У межах, дозволених законодавством, забезпечувати доступ працівників/-ць ЦНАПу до роботи у державних реєстрах, інформаційних системах та базах даних Міністерства соціаль-

ної політики, необхідних для організації ефективного надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення.

2.9. Брати участь в організації та проведенні семінарів, тренінгів, нарад, інших інформаційних та консультаційних заходів.

2.10. Здійснювати інші передбачені чинним законодавством України повноваження.

3. ОБОВ'ЯЗКИ МІСЬКОЇ РАДИ

3. Міська рада зобов'язана:

3.1. Сприяти всебічній інформованості населення про адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення.

3.2. Здійснювати прийом заяв (вхідних пакетів документів) та видачу результатів надання адміністративних послуг Управління мешканцям _____ об'єднаної територіальної громади у ЦНАПі.

3.3. Сприяти доступності мешканців територіальної громади до адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення у межах територіальної громади, зокрема шляхом створення територіальних підрозділів ЦНАПу та/або ВРМ, залучення старостів до надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення.

3.4. Забезпечити інклюзивність приміщення та інфраструктури ЦНАПу.

3.5. Сприяти наданню усіх адміністративних послуг, включно з адміністративними послугами у сфері соціального захисту населення, за моделлю життєвих ситуацій.

3.6. Забезпечувати належну участь працівників/-ць ЦНАПу та інших необхідних працівників/-ць міської ради у навчальних заходах з підвищення кваліфікації щодо надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення.

3.7. Сприяти застосуванню методів соціального кейс-менеджменту у роботі ЦНАПу.

3.8. Проводити роз'яснювальну роботу щодо адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення серед громадян, що проживають на території громади.

3.9. Надавати Управлінню пропозиції та необхідну інформацію з метою забезпечення якісного надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення.

3.10. У випадку участі працівників/-ць Управління у наданні консультацій у приміщенні ЦНАПу міської ради, забезпечувати їх належними умовами праці.

3.11. У випадку роботи працівників/-ць Управління у приміщенні ЦНАПу, забезпечити їх належними робочими місцями.

3.12. Здійснювати інші передбачені чинним законодавством України повноваження.

4. СТРОК ДІЇ УГОДИ

4.1. Угоду укладено на невизначений строк у двох примірниках (по одному для кожної зі Сторін), які мають однакову юридичну силу. Припинення дії Угоди, а також внесення змін та доповнень здійснюється за взаємною згодою Сторін. У разі бажання однієї із сторін припинити дію Угоди, вона повинна повідомити про це іншу Сторону за два календарних місяці до дати припинення угоди.

4.2. Угода набуває чинності з дня її підписання.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН ТА ПОРЯДОК РОЗВ'ЯЗАННЯ СУПЕРЕЧОК

5.1. Усі суперечки, що виникають між Сторонами з приводу виконання умов цієї Угоди або пов'язані із нею, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.

5.2. Сторони несуть відповідальність одна перед одною відповідно до чинного законодавства України.

6. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ СТОРІН:

Управління праці та соціального захисту населення _____ районної державної адміністрації _____ код ЄДРПОУ _____	_____ міська рада _____ код ЄДРПОУ _____
Начальник/-ця управління _____ ПІБ	_____ міський/-а голова _____ ПІБ

9

Оцінювання компетентності працівників/-ць (адміністраторів/-ок) мобільного ЦНАПу (анкета)

Станом на сьогодні одним із ключових викликів, що постає перед місцевою владою, є формування її позитивної репутації. Така репутація формується не лише рішеннями, прийнятими на засіданнях рад, але й рівнем якості надання адміністративних та інших публічних послуг. Високий рівень якості надання послуг забезпечується завдяки високому рівню компетентності працівників/-ць – особливо тих, що працюють безпосередньо у фронт-офісах місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування – адміністраторів/-ок ЦНАПу. Пропонується запровадити регулярне опитування громадян щодо задоволеності рівнем компетентності персоналу ЦНАПу. Таке опитування можна застосовувати не лише для працівників/-ць ЦНАПу загалом, але й для працівників/-ць мобільного ЦНАПу також.

АНКЕТА

для оцінки компетентності працівників/-ць (адміністраторів/-ок) мобільного ЦНАПу

Пропонуємо взяти участь в опитуванні з оцінювання якості надання адміністративних послуг та задоволеності рівнем компетентності персоналу мобільного ЦНАПу. Ваші відповіді допоможуть забезпечити ефективну роботу мобільного ЦНАПу та підвищити рівень обслуговування в цілому.

1. З ЯКОЮ МЕТОЮ ВИ ЗВЕРТАЛИСЯ ДО МОБІЛЬНОГО ЦНАПУ?

- отримання інформації та консультації;
- отримання конкретної послуги;
- на прийом голови місцевої ради, іншого/-ї представника/-ці органу місцевої влади.

2. ЯКЩО ЗА ІНФОРМАЦІЄЮ / КОН- СУЛЬТАЦІЄЮ, ТО ЧИ ОТРИМАЛИ ВИ ЇЇ У ПОВНОМУ ОБСЯЗІ?

- так;
- ні;
- частково отримав/-ла, залишилось багато нез'ясованих питань.

3. ЯКЩО ЗА ПОСЛУГОЮ, ТО ЗА ЯКОЮ?

- РАЦС (реєстрація народження, шлюбу, смерті);
- реєстрація (зняття з реєстрації) місця проживання;
- вклеювання фотографії до паспорта 25 / 45 років;
- отримання (обмін) паспорта громадянина України, зокрема для виїзду закордон;
- отримання відомостей з Державного земельного кадастру;
- реєстрація земельної ділянки;
- отримання дозволу на будівництво / перепланування (через подання декларації);
- реєстрація права власності на нерухомість;
- субсидії, інші види державної допомоги;
- реєстрація суб'єктом підприємницької діяльності;
- інше _____

4. ЯКЩО НА ПРИЙОМ ПРЕДСТАВ- НИКА/-ЦІ ВЛАДИ, ТО ЧИ ДОСЯГЛИ ВИ СВОЄЇ МЕТИ?

- так;
- ні;
- не в повному обсязі.

5. НАСКІЛЬКИ ВИ ЗАГАЛОМ ЗАДОВОЛЕНІ СЬОГОДНІШНІМ ОБСЛУГОВУВАННЯМ В МОБІЛЬНОМУ ЦНАПІ?

для оцінки використовуйте шкалу від 1 до 5, де 1 означає «зовсім не задоволений», а 5 – «повністю задоволений».

1 2 3 4 5

6. ОЦІНІТЬ, БУДЬ ЛАСКА, ВАШУ ЗАДОВОЛЕНІСТЬ ПЕРСОНАЛОМ (АДМІНІСТРАТОРАМИ/-КАМИ) МОБІЛЬНОГО ЦНАПУ ЗА НАСТУПНИМИ ХАРАКТЕРИСТИКАМИ?

для оцінки використовуйте шкалу від 1 до 5, де 1 означає «зовсім не задоволений», а 5 – «повністю задоволений».

Привітність

1 2 3 4 5

Охайний зовнішній вигляд

1 2 3 4 5

Компетентність – надання вичерпних відповідей та роз'яснень

1 2 3 4 5

Нестереотипна мова спілкування

1 2 3 4 5

7. ЧИ НАДАВАЛИ ВАМ ПІД ЧАС ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСНІ ПОРАДИ ЩОДО ПОДАЛЬШИХ ДІЙ (у разі отримання комплексної послуги чи потреби звернення за іншою послугою на підставі або після отриманої)?

так;
 ні;
 Надавали, але вони були некоректними або незрозумілими.

8. ЧИ БУЛИ ПІД ЧАС ОБСЛУГОВУВАННЯ ДІЇ ПРАЦІВНИКА/-ЦІ (АДМІНІСТРАТОРА/-КИ) МОБІЛЬНОГО ЦНАПУ ЧІТКИМИ ТА ВПЕВНЕНИМИ (чи потребував співробітник/-ця допомоги від колег при проведенні певної операції)?

так;
 ні;

9. КОРОТКА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВАС:

а) стать:

- Чоловік
- Жінка

б) вік:

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60+

в) соціальний та майновий стан:

- найманий працівник/наймана працівниця;
- безробітний/-ня;
- підприємець/-ниця;
- особа, яка зайнята в домашньому господарстві, вихованням дітей та доглядом за хворими;
- пенсіонер/-ка;
- студент/-ка”.

г) місце проживання:

- проживаю на непідконтрольних уряду України територіях;
- проживаю на підконтрольних уряду України територіях.

г) статус внутрішньо переміщеної особи:

- так;
- ні.

д) наявність статусу людини з інвалідністю:

- так;
- ні.

е) населений пункт, в якому Ви проживаєте

Дата заповнення анкети

10

Комплексний гендерний
підхід в роботі ЦНАПу

Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків» пропонує наступне визначення поняття гендерної рівності: **«Гендерна рівність – рівний правовий статус жінок і чоловіків та рівні можливості для його реалізації, що дозволяє особам обох статей брати рівну участь у всіх сферах життєдіяльності суспільства»**. Водночас, жінки або чоловіки не є однорідними групами, відповідно, їхні потреби та інтереси можуть суттєво відрізнятись. Ця різниця в потребах та інтересах, а також у можливостях їхньої реалізації, полягає в тому, що крім статевої приналежності ми всі маємо численні фактори ідентичності, які перетинаються, що робить нас тими, ким ми є, це – етнічна приналежність, місце проживання, освітній рівень тощо. Ці фактори ідентичності можуть створювати для різних груп жінок і чоловіків перешкоди. Наприклад: діти вікової групи 6-10 років, які проживають у сільській місцевості та діти цієї ж вікової групи, які проживають у містах, матимуть однакову потребу у спортивних секціях, однак можливості будуть різними. Якщо розглянути через призму ще одного фактора ідентичності – інвалідності, то матимемо додаткові бар'єри для користування послугою спортивних секцій. Цей приклад свідчить про те, що досить часто різні фактори ідентичності можуть створювати додаткові перешкоди для рівної участі чи можливості скористатись адміністративними послугами.

Стратегія, що забезпечує врахування інтересів і досвіду різних груп жінок та чоловіків як невіддільної частини планування, реалізації, моніторингу й оцінювання політики та програм у політичній, економічній, культурній і соціальній сферах з метою отримання жінками та чоловіками рівних благ, називається – **комплексним гендерним підходом**.

Врахування гендерного підходу робить процес розробки та впровадження політик чи програм **«видимим»** з точки зору їхнього впливу на різні групи жінок та чоловіків (діти, молодь, літні, студенти, пенсіонери, безробітні, люди з інвалідністю тощо).

Наприклад

Аналіз інформаційної політики Центру надання адміністративних послуг в об'єднаній територіальній громаді засвідчив, що населення недостатньо проінформовано про види, порядок та спосіб отримання адміністративних послуг, які стосуються їхніх потреб. Причина – недостатнє врахування гендерних відмінностей у каналах отримання інформації про адміністративні послуги.

Відтак, результати показали, що частка жіночого населення у півтора рази переважає над часткою чоловічого; серед зареєстрованих безробітних – жінок вдвічі більше; серед людей похилого віку жінок втричі більше, ніж чоловіків; самотні – майже виключно жінки.

Отже, будучи більш вразливими, жінки мають менше можливостей на отримання необхідної інформації, адже її поширення відбувається лише через офіційний сайт громади та на сторінці у соціальній мережі Facebook, що унеможлиблює доступ до неї жінок та чоловіків похилого віку, або тих, у кого в домогосподарстві відсутній комп'ютер чи смартфон із доступом до інтернету. Окрім цього, жінки та чоловіки, які проживають на віддаленій

від приміщення ЦНАПу території громади, не в змозі отримувати інформацію, розміщену у друкованому вигляді або на інформаційних стендах безпосередньо у приміщенні Центру.

Отже, врахування гендерного підходу в наданні адміністративних послуг покращує взаємодію різних груп жінок і чоловіків та держави, а також наближає адміністративні послуги до реальних потреб вразливих груп населення, тим самим посилюючи інклюзивність суспільства.

МІЖНАРОДНІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ У СФЕРІ ГЕНДЕРНОЇ РІВНОСТІ

Першим міжнародним актом, який закріпив принцип рівних прав жінок і чоловіків є **Статут Організації Об'єднаних Націй** (далі – ООН)¹⁷, ухвалений у 1945 році. Одним зі своїх завдань, відповідно до положень Статуту, ООН проголосила «утвердження віри в основні права людини, гідність та цінність людської особистості, рівноправність чоловіків і жінок, рівність прав великих і малих націй».

Надалі принцип рівних прав жінок і чоловіків було впроваджено й до інших міжнародних договорів ООН. Зокрема він міститься у **Міжнародному пакті ООН про громадянські і політичні права (1966 р.)** та **Міжнародному пакті ООН про економічні, соціальні і культурні права (1966 р.)**¹⁸.

Конвенція ООН про ліквідацію всіх форм дискримінації щодо жінок¹⁹, яку Україна підписала 18 грудня 1979 року, є одним із базових документів серед міжнародних зобов'язань у сфері захисту прав жінок та забезпечення їм рівних з чоловіками прав та можливостей. Протягом останніх 40 років держава Україна зобов'язується вживати заходів для запобігання та протидії дискримінації щодо жінок, тобто будь-якого розрізнення, винятку або обмеження за ознакою статі, спрямованих на ослаблення чи зведення нанівець визнання, користування або здійснення жінками, незалежно від їхнього сімейного стану, на основі рівноправності чоловіків і жінок, прав людини та основних свобод у політичній, економічній, соціальній, культурній, громадській або будь-якій іншій галузі.

Кожних чотири роки держава Україна звітує перед Комітетом ООН з ліквідації всіх форм дискримінації щодо жінок про виконання Конвенції та отримує підсумкові зауваження, що зокрема містять рекомендації необхідних змін у законодавство, державну політику та практику в усіх сферах суспільного життя: від громадсько-політичної діяльності до ліквідації дискримінації щодо жінок у галузі зайнятості, від гендерної статистики до надання гендерно чутливих послуг вразливим групам жінок та дівчат.

Пекінську декларацію та Платформу дій²⁰ було прийнято 15 вересня 1995 року на четвертій Всесвітній конференції зі становища жінок (м. Пекін). Документ представляє порядок денний для розширення можливостей жінок і, як наслідок, їхнього активного залучення до усіх сфер суспільного та приватного життя шляхом забезпечення всебічної та рівної участі жінок у прийнятті рішень з економічних, соціальних, культурних і політичних питань. Декларація орієнтована на 12 стратегічних цілей із зазначенням конкретних заходів, які повинні вживати органи державної влади в галузі покращення становища жінок: жінки та злидні; освіта й професійна

підготовка жінок; жінки й охорона здоров'я; насильство щодо жінок; жінки та збройні конфлікти; жінки й економіка; участь жінок у роботі директивних органів та в процесі прийняття рішень; інституційні механізми покращення становища жінок; права людини й жінок; жінки й засоби масової інформації; жінки й навколишнє середовище; дівчата.

Окрім того, у вересні 2015 року в межах 70-ї сесії Генеральної асамблеї ООН у Нью-Йорку відбувся саміт ООН зі сталого розвитку та прийняття Порядку денного розвитку після 2015 року, на якому було затверджено нові орієнтири розвитку. Так, Підсумковим документом Саміту «Перетворення нашого світу: порядок денний у сфері сталого розвитку до 2030 року», було затверджено **17 Цілей Сталого Розвитку**²¹, серед яких Цілі 5 та 10 присвячені питанням забезпечення гендерної рівності, розширення прав і можливостей усіх жінок та дівчаток, а також скороченню нерівності всередині країн і між ними.



16 вересня 2014 року Законом України № 1678-VII ратифіковано **Угоду про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейською спільнотою з атомної енергії та їхніми державами-членами, з іншої сторони**, статтею 419 Глави 21 якої передбачено, що сторони посилюватимуть діалог та співробітництво з метою забезпечення гідної праці, політики зайнятості, безпечних та здорових умов праці, соціального діалогу, соціального захисту, соціального залучення, гендерної рівності та недискримінації.

Окремо слід додати, що до кола міжнародних документів у сфері рівних прав жінок і чоловіків належить також і низка актів Міжнародної організації праці, а саме: **Конвенція про рівне винагородження чоловіків і жінок за працю рівної цінності № 100** (29.06.1951 р.), **Конвенція про охорону материнства (переглянута в 1952 році) № 103**, **Конвенція про дискримінацію в галузі праці та занять № 111** (24.06.1975 р.), **Конвенція про політику в галузі зайнятості № 122** (22.06.1984 р.), **Конвенція про рівне ставлення й рівні можливості для трудящих чоловіків і жінок: трудящі із сімейними обов'язками № 156** (22.10.1999 р.).

НАЦІОНАЛЬНЕ ЗАКОНОДАВСТВО З ПИТАНЬ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РІВНИХ ПРАВ ТА МОЖЛИВОСТЕЙ ЖІНОК І ЧОЛОВІКІВ.

Національне законодавство містить широкий перелік нормативно-правових актів з питань забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків та протидії дискримінації. Так, частиною першої статтею 24 **Конституції України** встановлено, що громадяни мають рівні конституційні права і свободи та є рівними перед законом. Не може бути привілеїв чи обмежень за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, за мовними або іншими ознаками.

Ключовим нормативно-правовим актом у сфері рівних прав жінок і чоловіків є прийнятий 5 вересня 2005 року Верховною Радою України **Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків»** (далі – Закон). Закон надає визначення низці таких важливих понять як дискримінація за ознакою статі, позитивні дії, сексуальні домагання, насиль-

ство за ознакою статі, гендерна рівність, гендерно-правова експертиза. Також серед положень Закону, що мають прикладне значення, слід виокремити норми про: забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків у громадсько-політичній сфері (статті 15-16 Закону); забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків у соціально-економічній сфері (статті 17-20 Закону); забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків у сфері освіти та в засобах масової інформації (стаття 21 Закону); запобігання та протидію насильству за ознакою статі (статті 21¹-21⁸ Закону); відповідальність за порушення законодавства України про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків (статті 22-24 Закону).

Рамковим нормативно-правовим актом, який містить узагальнювальне визначення поняття дискримінації, надає визначення формам дискримінації (пряма, непряма, підбурювання, пособництво та утиск) та забороняє будь-які форми дискримінації з боку державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, їхніх посадових осіб, юридичних осіб публічного та приватного права, а також фізичних осіб є **Закон України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні»²²**.



Слід зауважити, що, відповідно до частини першої статті 4 Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», його дія поширюється на такі сфери як: громадсько-політична діяльність; державна служба та служба в органах місцевого самоврядування; правосуддя; трудові відносини, у тому числі застосування роботодавцем принципу розумного пристосування; охорона здоров'я; освіта; соціальний захист; житлові відносини; **доступ до товарів і послуг** та на інші сфери суспільних відносин.

Також гарантії рівних прав та можливостей жінок і чоловіків та недискримінації у тому чи іншому вигляді містяться у галузевих законах, наприклад у **законах України «Про державну службу»** (стаття 4), **«Про освіту»** (статті 1, 14, 20), **«Про колективні договори і угоди»** (стаття 7), **«Про рекламу»** (стаття 241), **«Про зайнятість населення»** (стаття 11) та інші.

11 квітня 2018 року розпорядженням Кабінету Міністрів України № 273 прийнято **Державну соціальну програму забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків на період до 2021 року**. Зокрема у Програмі увагу зосереджено на врахуванні гендерного компонента в програмах економічного та соціального розвитку; розширенні переліку статистичних показників, диференційованих за статтю; зменшенні гендерного дисбалансу у сферах державної служби та управління людськими ресурсами (зокрема розробка та внесення до програм курсів підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб органів місцевого самоврядування питань забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків); удосконаленні механізмів реалізації права та захисту від дискримінації за ознакою статі; внесенні гендерної складової до програм реформ.

Окремо слід підкреслити, що підпунктом 3 пункту 8 Додатку 2 «Завдання і заходи з виконання Державної соціальної програми забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків на період до 2021 року», передбачено виконання заходу щодо **задоволення потреб жителів сільської місцевості, зокрема жінок з інвалідністю, похилого віку** у базових соціальних послу-

гах, послугах з охорони здоров'я, освіти, праці та зайнятості, інфраструктури та нових технологій, **забезпечення доступу до адміністративних послуг**, участі у політичному та громадському житті, урахування їхніх потреб у нормативно-правових актах.

7 лютого 2020 року наказом №86 Міністерством соціальної політики України затверджено Інструкцію щодо інтеграції гендерних підходів під час розробки нормативно-правових актів, яку 27 лютого 2020 року Міністерством юстиції України зареєстровано за № 211/34494. Інструкція визначає загальні вимоги до застосування гендерних підходів під час розроблення нормативно-правових актів з метою виконання норм Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків» від 08.09.2005 № 2866-IV. Водночас вона є практичним інструментом, який забезпечує максимальне врахування потреб та інтересів різних груп жінок та чоловіків (у т.ч. покращення становища найбільш вразливих груп) під час розробки стратегічних документів (стратегій, державних та регіональних програм, планів дій).

Водночас використовуючи гендерний підхід, місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування отримують можливість диференціювати дані за віком, місцем проживання, сімейним або майновим станом, станом здоров'я, інвалідністю та іншими показниками. Це дозволяє оцінити реальне становище дівчат і хлопців, жінок і чоловіків, які проживають у відповідній територіальній громаді, зокрема розв'язати проблеми, які виникають під час розподілу ресурсів і доходів, доступу до послуг, у тому числі й адміністративних.



23 січня 2019 року наказом №1 Міністерства фінансів України «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо впровадження та застосування гендерно орієнтованого підходу в бюджетному процесі»²³. Методичні рекомендації можуть бути використані головними розпорядниками бюджетних коштів та іншими учасниками бюджетного процесу для врахування гендерних аспектів у процесі планування, виконання та звітування про виконання бюджетних програм.

НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕХАНІЗМ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РІВНИХ ПРАВ ТА МОЖЛИВОСТЕЙ ЖІНОК І ЧОЛОВІКІВ В УКРАЇНІ.

Реалізація державної політики рівних прав та можливостей жінок і чоловіків, ліквідація дискримінації за ознакою статі та застосування спеціальних тимчасових заходів, спрямованих на усунення дисбалансу між можливостями жінок і чоловіків реалізовувати рівні права, надані їм Конституцією і законами України, повністю залежить від дієвого національного механізму – ключової ланки у забезпеченні рівності прав.

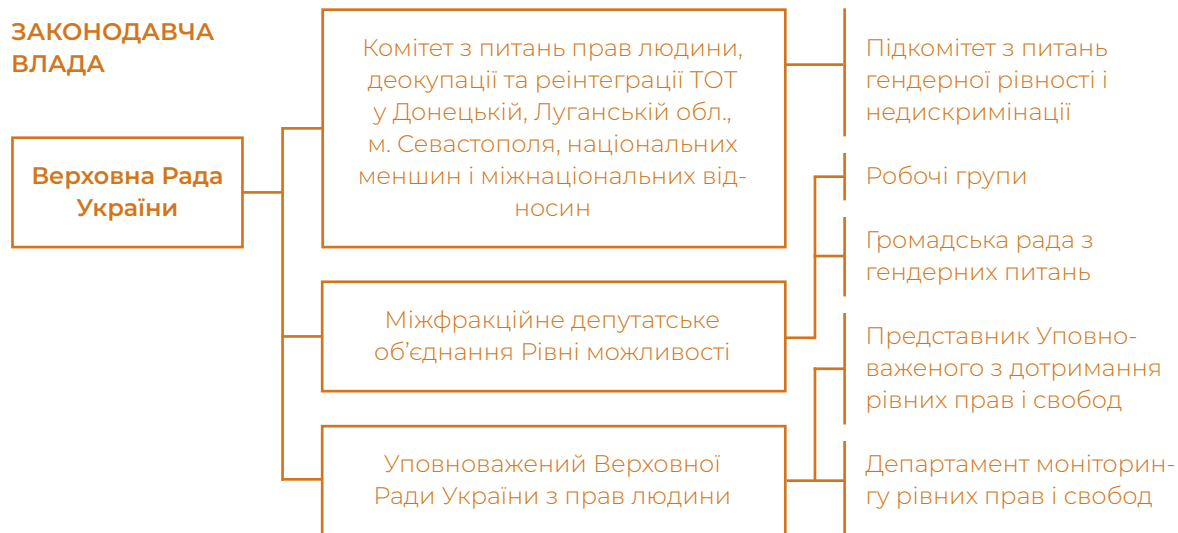
Структура й основні функції Національного механізму забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків (далі – Національний механізм) визначені Розділом II Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків». **Верховна Рада України** визначає основні засади гендерної політики та застосовує в законодавчій діяльності принцип

забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків. Уповноважений Верховної Ради України з прав людини відповідає за контроль за дотриманням рівних прав та можливостей жінок і чоловіків. **Кабінет Міністрів України** забезпечує проведення єдиної державної гендерної політики, розробляє і реалізує державні цільові програми щодо забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків, а також спрямовує і координує роботу органів виконавчої влади щодо забезпечення гендерної рівності. Спеціально уповноваженим органом виконавчої влади з питань забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків є **Міністерство соціальної політики України**. **Місцеві органи виконавчої влади** (обласні та районні державні адміністрації) та органи місцевого самоврядування (сільські, селищні та міські ради), в межах своєї компетенції забезпечують зокрема надання жінкам і чоловікам рівних прав та можливостей.

Крім цього, у березні 2017 року Національний механізм було розширено. Кабінет Міністрів України поклав обов'язки з реалізації державної гендерної політики на **Віце-прем'єр-міністра з питань європейської та євроатлантичної інтеграції України**, зокрема до його компетенції належить координація взаємодії центральних органів виконавчої влади з питань гендерної рівності, що перегукується з повноваженнями Міністерства соціальної політики України.

Також у 2017 році введено посаду **Урядового уповноваженого з питань гендерної політики**, на яку покладено функцію з організації здійснення Кабінетом Міністрів України повноважень у сфері забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків.

Станом на сьогодні **Національний механізм забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків** виглядає наступним чином:



**ЗАКОНОДАВЧА
ВЛАДА**

**Кабінет
Міністрів
України**

Віце-прем'єр-міністр з питань європейської і євроатлантичної інтеграції

Апарат Урядового Уповноваженого з гендерної політики Секретаріату кабінету Міністрів України

Урядовий Уповноважений з питань гендерної політики

Міністерство соціальної політики України – спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади з питань забезпечення рівних прав і можливостей жінок і чоловіків

Центральні органи виконавчої влади (міністерства / служби / агенства / інспекції)

Уповноважені особи (координатори) з питань забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків

Міжвідомча рада з питань сім'ї, гендерної рівності, демографічного розвитку, запобігання та протидії домашньому насильству та протидії торгівлі людьми

Радники з питань забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків

Громадські організації

МІСЦЕВІ ОРГАНИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ ТА ОРГАНИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Сільські, селищні, міські ради

Уповноважена особа (координатор) з питань забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків запобігання та протидії насильству за ознакою статі

Відповідальний структурний підрозділ (або спеціаліст) до компетенції якого належать питання забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків

Обласні та районні державні адміністрації


Уповноважена особа (координатор) з питань забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків запобігання та протидії насильству за ознакою статі


Відповідальний структурний підрозділ до компетенції якого належать питання забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків

Координаційна рада з питань сім'ї, гендерної рівності, демографічного розвитку, запобігання та протидії домашньому насильству та протидії торгівлі людьми

Радник з питань забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків

ГЕНДЕРНИЙ АНАЛІЗ ЗАКОНОДАВСТВА, ЩО РЕГУЛЮЮТЬ АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ

²⁴  Як зазначено на [Порталі реформи адміністративних послуг](#)²⁴, непоодинокі дослідження засвідчили, що більшість українців незадоволені якістю адміністративних послуг, що були надані їм державними органами влади, через складність адміністративних процедур, довгі черги, територіальну розпорошеність адміністративних органів, нестачу необхідної інформації, незручні графіки роботи та багато інших причин.

²⁵  Саме тому у 2012 році було започатковано реформу галузі адміністративних послуг, правовим підґрунтям якої стало прийняття у вересні [Закону України «Про адміністративні послуги»](#)²⁵ (далі – Закон). Законом визначено правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг, зокрема визначення поняття «адміністративна послуга» та «суб'єкт надання адміністративної послуги»; врегульовано порядок та строки надання адміністративних послуг; закріплено право на безоплатне отримання інформації про адміністративні послуги та порядок їх надання, а також передбачено створення Центрів надання адміністративних послуг.





Текстуальний аналіз Закону засвідчує відсутність у ньому будь-яких посилань на дотримання принципів недискримінації та гендерної рівності. До прикладу:

- стаття 4 «Державна політика у сфері надання адміністративних послуг» Закону не містить жодних посилань на принципи недискримінації та гендерної рівності. Зокрема у частині першій статті 4 Закону йдеться про те, що державна політика базується на принципах: верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності; стабільності; рівності перед законом; відкритості та прозорості; оперативності та своєчасності; доступності інформації про

надання адміністративних послуг; захищеності персональних даних; раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг; неупередженості та справедливості; доступності та зручності для суб'єктів звернень;

- стаття 6 «Інформація про адміністративні послуги» не передбачає посилань щодо врахування особливостей інформування у спосіб, який є зручним для жінок і чоловіків з інвалідністю, зокрема з порушенням слуху, зору та інших маломобільних груп населення.

На реалізацію вищезгаданого Закону, а також з метою подальшого реформування системи адміністративних послуг, було ухвалено низку підзаконних нормативно-правових актів, серед яких такі постанови Кабінету Міністрів України:

- 26  • «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» від 20.02.2013 р. № 118²⁶;
- 27  • «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги» від 30.01.2013 р. № 44²⁷;
- 28  • «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» від 01.08.2013 р. № 588²⁸;
- 29  • «Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 04.12.2019 р. № 1137²⁹.

Серед позитивних зрушень, що сприяють підвищенню якості та доступності адміністративних послуг, зокрема людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення стало затвердження постанови Кабінету Міністрів України від 14 серпня 2019 року № 714 «Пронесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 р. №118 і від 01.08.2013 р. № 588. Постановою, зокрема передбачено:

- утворення територіальних підрозділів центру та віддалених місць для роботи адміністраторів такого центру задля забезпечення створення зручних та доступних умов отримання адміністративних послуг жителями об'єднаних територіальних громад та віддалених населених пунктів;
- створення належних умов для безперешкодного доступу для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до приміщення будівлі Центру надання адміністративних послуг (облаштування пандусами та поручнями, місця для тимчасового розміщення дитячих візочків);
- облаштування у будівлі Центру надання адміністративних послуг санітарної кімнати з урахуванням потреб людей з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на колісних кріслах, а також інших маломобільних груп населення;
- забезпечення вільного доступу до інформації людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля. А у разі можливості – інформування

в інший спосіб, який є зручним для людей з інвалідністю, зокрема людей з порушеннями слуху чи зору;

- створення умов для оплати адміністративного збору (зокрема розміщення банкоматів, платіжних терміналів (у тому числі POS-терміналів, програмно-технічних комплексів самообслуговування).

НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ЦНАПІ З УРАХУВАННЯМ ГЕНДЕРНОГО ПІДХОДУ

1. Рекомендації до підвищення фахового рівня адміністраторів ЦНАПу:

Забезпечення гендерної рівності та недискримінації у роботі ЦНАПів сприяє наданню якісних та адресних адміністративних послуг різним групам жінок і чоловіків, зокрема з-поміж вразливих та маломобільних груп населення, які проживають у громаді. Для цього важливо посилювати компетенцію як адміністраторів, так і керівників ЦНАПів шляхом проведення для них навчань щодо:

- дотримання принципу недискримінації безпосередньо під час надання адміністративних послуг (невикористання образливих жартів, коментарів, спрямованих на приниження гідності жінок і чоловіків через, наприклад, їх інвалідність, вік, етнічну приналежність, сексуальну орієнтацію; образливих жестів сексистського або ксенофобського характеру; безпідставні ігнорування звернення через соціальний та майновий стан, етнічну належність; обслуговування однаково високої якості незалежно від статі, віку, стану здоров'я, раси або інших ознак);
- розуміння гендерної рівності та врахування гендерного підходу у роботі ЦНАПу, важливості використання гендерно-чутливої лексики під час надання адміністративних послуг;
- вміння ідентифікувати та реагувати на випадки дискримінації, сексуальних домагань, насильства за ознакою статі, або інших проявів насильницької поведінки щодо адміністраторів ЦНАПів під час прийому суб'єктів звернень.

Проходження такого навчання сприяє розвитку не стереотипної комунікації, індивідуальному підходу в обслуговуванні отримувачів та отримувачок адміністративних послуг. Своєю чергою, це забезпечує встановленню довіри з боку різних груп мешканців громади до центрів надання адміністративних послуг.

2. Рекомендації до проведення моніторингу якості послуг та зворотного зв'язку з отримувачами послуг

З метою оцінити рівень задоволеності якістю послуг наданих різним групам жінок і чоловіків Центрами надання адміністративних послуг (фізична та фінансова доступність, зручність та комфортність перебування у приміщенні, повнота, якість та інклюзивність викладення інформації, якість обслуговування адміністраторами, час прийому тощо), необхідно проводити моніторинг та оцінювання. Для створення ефективної системи моніторингу та оцінювання надання адміністративних послуг важливим є збір та аналіз достовірних та дезаггегованих даних. Наявність дезаггегованих даних є необхідною умовою для визнання та задоволення потреб різних груп жінок і чоловіків, в тому числі вразливих та маломобільних груп населення.

Окрім цього, необхідно, щоб анкета оцінювання компетентності працівників/-ць (адміністраторів/-ок) мобільного ЦНАПу містила інформацію або показники розподілені за статтю, віком, етнічною приналежністю, інвалідністю, місцем проживання чи іншими характеристиками. Подальший ґрунтовний аналіз цієї інформації забезпечить краще розуміння груп отримувачів послуг мобільних ЦНАПів, а впровадження гендерного аналізу допоможе визначити потребу в тих чи інших найбільш популярних у громаді видах адміністративних послуг.

Для проведення якісного моніторингу та оцінювання потрібно розробити гендерно орієнтовані показники. До прикладу:

- % чоловіків та % жінок, які протягом року отримали послуги у ЦНАПі у певній громаді;
- % чоловіків та % жінок, які задоволені якістю та обсягом наданих послуг у ЦНАПі у певній громаді;
- % чоловіків з інвалідністю та % жінок з інвалідністю, які протягом року отримали послуги мобільного ЦНАПу;
- % чоловіків з інвалідністю та % жінок з інвалідністю, які задоволені якістю та обсягом наданих мобільним ЦНАПом послуг;
- час, який витрачають чоловіки та жінки у ЦНАПі у певній громаді на отримання адміністративної послуги.

Центри надання адміністративних послуг – це інструмент задоволення потреб та розв’язання проблем різних груп жінок і чоловіків, особливо з-поміж вразливих груп. Отже, завданням ЦНАПу є максимально врахувати особливі потреби різних груп та потенційні проблеми чи бар’єри, з якими можуть зіштовхнутися при отриманні адміністративних послуг та усунути ці перешкоди. Включення гендерної складової допомагає створенню доступних та зручних, як для людей з інвалідністю, так і для людей з дітьми на візках, просторів, де громадяни можуть отримувати якісні адміністративні послуги. Застосування рекомендацій викладених в цьому розділі допоможе працівникам та працівницям ЦНАПів максимально повно інтегрувати гендерний підхід у роботі ЦНАПу.

ГЛОСАРІЙ

ГЕНДЕР

соціально закріплені ролі, поведінка, діяльність і характерні ознаки, які певне суспільство вважає належними для жінок/чоловіків;

ГЕНДЕРНА РІВНІСТЬ

рівний правовий статус жінок та чоловіків та рівні можливості для його реалізації, що дозволяє особам обох статей брати рівну участь у всіх сферах життєдіяльності суспільства (стаття 1 Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків»);

ГЕНДЕРНА ЧУТЛИВІСТЬ

розуміння та прийняття до уваги соціально обумовлених факторів, що лежать в основі дискримінації за ознакою статі, акцентування на відображенні внеску жінок і чоловіків у суспільне благо;

ГЕНДЕРНИЙ ПІДХІД

стратегія, що забезпечує врахування інтересів і досвіду жінок та чоловіків як невіддільної частини планування, реалізації, моніторингу й оцінювання політики та програм у політичній, економічній, культурній і соціальній сферах для отримання жінками та чоловіками рівних благ;

ГЕНДЕРНІ СТЕРЕОТИПИ

це упереджені соціальні та культурні шаблони чи ідеї, згідно з якими чоловіків та жінок наділяють характеристиками та функціями, що визначаються й обмежуються їхньою статтю;

ДИСКРИМІНАЦІЯ

ситуація, за якої особа та/або група осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами та свободами в будь-якій формі, встановленій цим Законом, крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними (стаття 1 Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні»);

МОНІТОРИНГ

система постійного спостереження за явищами та процесами, що відбуваються у суспільстві, результати якого слугують обґрунтуванням для управлінських рішень;

РІВНІ ПРАВА ЖІНОК І ЧОЛОВІКІВ

відсутність обмежень чи привілеїв за ознакою статі (стаття 1 Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків»);

РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ЖІНОК І ЧОЛОВІКІВ

рівні умови та доступ до ресурсів для реалізації рівних прав жінок і чоловіків (стаття 1 Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків»);

СЕКСУАЛЬНІ ДОМАГАННЯ

дії сексуального характеру, виражені словесно (погрози, залякування, непристойні зауваження) або фізично (доторкання, поплескування), що принижують чи ображають осіб, які перебувають у відносинах трудового, службового, матеріального чи іншого підпорядкування (стаття 1 Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків»);

СТАТИСТИЧНІ ДАНІ З РОЗПОДІЛОМ ЗА СТАТТЮ

показники, статистичні дані чи інша інформація, збір і використання яких здійснюється розподілено (сегреговано) за ознакою статі. Це є ключовою необхідністю для здійснення якісного аналізу та оцінки впливу політики, програми чи інших дій, окремо на різні групи жінок та чоловіків;

СТАТЬ

сукупність ознак біологічних та фізіологічних особливостей особи;
